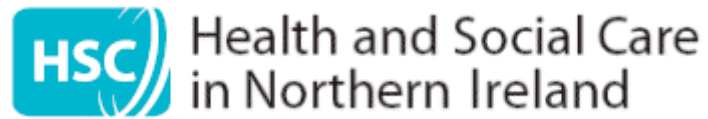


# ROMANIAN



## ACCESUL LA GHIDUL DE SĂNĂTATE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Noiembrie 2015

## Bine ați venit în Irlanda de Nord

Sosirea într-o altă țară poate fi o experiență copleșitoare. Am adunat câteva informații care v-ar putea fi de folos. Această broșură vă va furniza informații despre serviciile de sănătate și asistență socială și despre cum să aveți acces la ele. Vrem să ne asigurăm că primiți un serviciu care corespunde nevoilor dvs. personale. Serviciile de Sănătate și Asistență Socială din Irlanda de Nord sunt în general gratuite în locul unde sunt oferite pentru persoanele considerate rezidenți obișnuiți. Acest lucru va depinde de circumstanțele dvs. individuale și, din acest motiv, unele persoane vor trebui poate să plătească orice servicii în afară de cele de sănătate și asistență socială de urgență. Am prevăzut detalii despre Serviciul de Sănătate și Asistență Socială din Irlanda de Nord și despre modul în care să aveți acces adecvat la acesta.

## Formate alternative

Acest document este disponibil în mai multe limbi și formate alternative și poate fi disponibil la cerere, de exemplu, în limbile minorităților etnice, în Braille, easy-read, MP3. Vă rugăm să contactați programul Equality Lead din zona organismului dvs. medical local (așa numitul *Trust*) dacă aveți nevoie de document într-o altă limbă sau un alt format. (Vă rugăm să consultați 1.3 pentru detalii de contact).

## Cuprins

		pag.
<b>1</b>	<b>Introducere</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	Sănătate și Asistență socială ( <i>Health &amp; Social Care - HSC</i> )	<b>5</b>
<b>1.2</b>	Organisme medicale locale denumite HSC Trust	<b>5</b>
<b>1.3</b>	Programe Equality Lead ale organismelor medicale locale HSC Trust	<b>6</b>
<b>1.4</b>	Interpreți	<b>7</b>
<b>1.5</b>	Eligibilitate pentru tratament gratuit	<b>10</b>
<b>1.6</b>	Cum să aveți acces la HSC - Cardul dvs. medical	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>Care sunt opțiunile în ceea ce privește îngrijirea sănătății dvs.?</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	Auto-îngrijire	<b>12</b>
<b>2.2</b>	Despre medicul dvs. generalist (MG sau medic de familie)	<b>13</b>
<b>2.3</b>	Servicii MG	<b>13</b>
<b>2.4</b>	Cum să găsiți un cabinet MG	<b>14</b>
<b>2.5</b>	Solicitare de apel invers	<b>14</b>
<b>2.6</b>	Vizite la domiciliu	<b>14</b>
<b>2.7</b>	Medicamente/Rețetă	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>Servicii în afara programului</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	Unitatea pentru răni minore	<b>15</b>
<b>3.2</b>	Spitale	<b>16</b>
<b>3.3</b>	Serviciu primire noi veniți în Irlanda de Nord (NINES)	<b>16</b>
<b>3.4</b>	Servicii de urgență	<b>17</b>
<b>3.5</b>	Cine va vorbi cu dvs.?	<b>18</b>
<b>3.6</b>	Ce se întâmplă dacă engleza nu este limba dvs. maternă?	<b>18</b>
<b>3.7</b>	Cum se va stabili prioritatea cazului dvs.?	<b>19</b>
<b>3.8</b>	Ce puteți face în timp ce așteptați ambulanța?	<b>19</b>
<b>3.9</b>	Ce se întâmplă dacă ambulanța nu este cea mai bună opțiune pentru dvs.?	<b>19</b>
<b>3.10</b>	Cine va fi trimis la dvs.?	<b>19</b>
<b>3.11</b>	Ce se întâmplă după sosirea paramedicului	<b>20</b>
<b>3.12</b>	Servicii de maternitate	<b>21</b>
<b>3.13</b>	Asistenți medicali comunitari	<b>21</b>
<b>3.14</b>	Servicii de planificare familială	<b>21</b>
<b>3.15</b>	Alte servicii de sănătate sexuală	<b>22</b>
<b>3.16</b>	Asistenți sociali	<b>22</b>
<b>3.17</b>	Servicii de protecție a copilului și a adultului	<b>23</b>

<b>3.18</b>	Servicii de sănătate mentală	<b>24</b>
<b>3.19</b>	Servicii pentru persoanele cu dizabilități	<b>24</b>
<b>3.20</b>	Profesioniștii din domeniul sănătății	<b>24</b>
<b>3.21</b>	Asistentul medical școlar	<b>25</b>
<b>3.22</b>	Programul de imunizare a copiilor	<b>25</b>
<b>3.23</b>	Servicii farmaceutice (Farmacistul)	<b>26</b>
<b>3.24</b>	Stomatologi	<b>26</b>
<b>3.25</b>	Opticieni	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>Ce se întâmplă dacă sunteți nemulțumiți de serviciul primit?</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	Procedura pentru reclamații	<b>27</b>
<b>4.2</b>	Cum să faceți o reclamație	<b>27</b>
<b>4.3</b>	Cum să faceți o reclamație împotriva unui MG	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>Ce se va întâmpla în continuare?</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Ce se întâmplă dacă sunteți în continuare nemulțumiți după ce organismul medical local a investigat reclamația dvs.?</b>	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>Unde altundeva mai puteți primi consiliere și informații?</b>	<b>30</b>
<b>7.1</b>	Rețeaua Helplines din Irlanda de Nord	<b>30</b>

## 1. Introducere

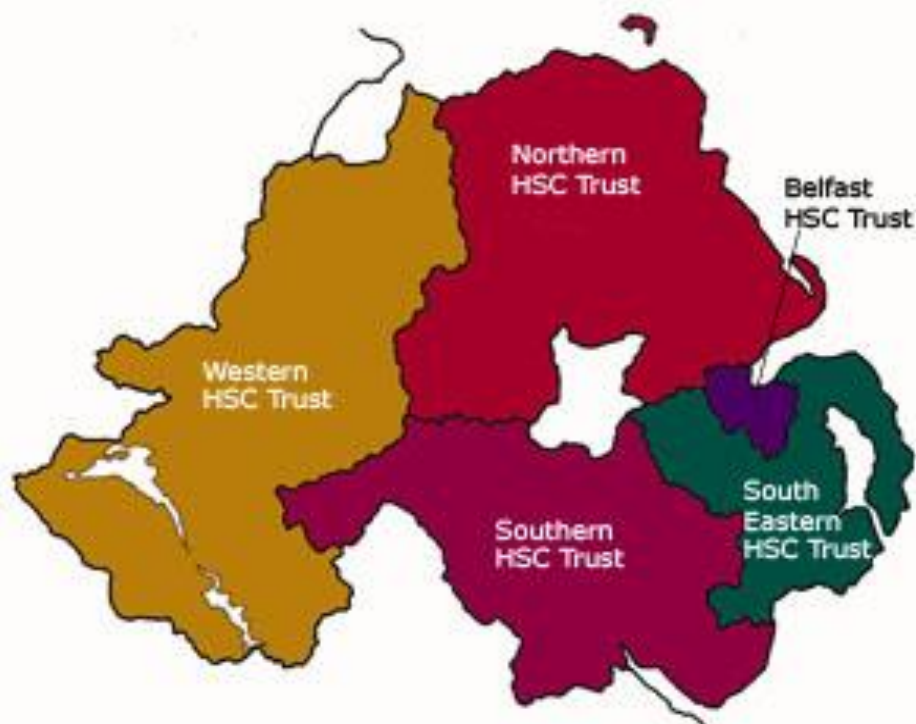
### 1.1 Sănătate și Asistență socială (Health and Social Care - HSC)

În Irlanda de Nord, Serviciul Național de Sănătate (NHS) poartă numele de Sănătate și Asistență Socială (*Health and Social Care*) sau HSC. HSC din Irlanda de Nord furnizează servicii pentru afecțiuni acute în situații critice și de urgență, precum și servicii de asistență socială, cum ar fi servicii de îngrijire la domiciliu, servicii pentru familii și copii, servicii de îngrijire de zi și servicii sociale.

În Irlanda de Nord există 6 organisme medicale locale de sănătate și asistență socială, denumite *Health and Social Care Trusts*, ce furnizează servicii de sănătate și asistență socială.

Harta de mai jos arată cinci regiuni din Irlanda de Nord. Aceste regiuni sunt numite zone ale acestor organisme medicale locale (*Health and Social Care Trusts*). Organismul medical local pentru servicii de ambulanță din Irlanda de Nord, denumit *Ambulance Service Trust*, acoperă toate cele cinci regiuni ale Irlandei de Nord.

### 1.2 Zonele organismelor medicale locale HSC Trust



Organismul local HSC de Nord  
(Northern HSC Trust)

Organismul local HSH din Belfast  
(Belfast HSC Trust)

Organismul local HSC de Vest  
(Western HSC Trust)

Organismul local HSC de Sud  
(Southern HSC Trust)

Organismul local HSC de Sud-Est  
(South Eastern HSC Trust)

### 1.3 Programele Equality Lead ale organismelor medicale locale HSC Trust

<b>Organismul local HSC Trust din Belfast</b>	Orla Barron Sănătate și Asistență socială Director Inegalități 1 <sup>st</sup> Floor McKinney House Musgrave Park Hospital BELFAST BT9 7JB	telefon: 028 95046567 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 90637406 <a href="mailto:orla.barron@belfasttrust.hscni.net">orla.barron@belfasttrust.hscni.net</a>
<b>Organismul local HSC Trust de Sud</b>	Lynda Gordon Șef Unitate Program Equality 1 <sup>st</sup> Floor Hill Building St. Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ	telefon: 028 3741 2643 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 3741 2446 <a href="mailto:lynda.gordon@southerntrust.hscni.net">lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</a>
<b>Organismul local HSC Trust de Sud-Est</b>	Susan Thompson Director Program Equality 2 <sup>nd</sup> Floor Lough House Ards Hospital NEWTOWNARDS BT23 4AS  Suzanne McCartney Director Program Equality Lagan Valley Hospital LISBURN BT28 1JP	telefon: 028 9151 2177 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 9151 0137 <a href="mailto:susan.thompson@setrust.hscni.net">susan.thompson@setrust.hscni.net</a>  telefon: 028 9266 5141, interior 87604 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 9263 3522 <a href="mailto:suzanne.mccartney@setrust.hscni.net">suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</a>
<b>Organismul local HSC Trust de Vest</b>	Maura O'Neill Director Program Equality	telefon: 028 82835278 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 82835345 <a href="mailto:maura.oneill@westerntrust.hscni.net">maura.oneill@westerntrust.hscni.net</a>

	Siobhan O'Donnell Director Program Equality	telefon: 028 82835278 telefon pentru persoanele care nu aud: 028 82835345 <a href="mailto:siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net">siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net</a>
<b>Organismul local HSC Trust de Nord</b>	Alison Irwin Şef Program Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	telefon: 028 2766 1377 mobil/telefon pentru persoanele care nu aud: 07825667154 fax: 028 27661209 <a href="mailto:alison.irwin@northerntrust.hscni.net">alison.irwin@northerntrust.hscni.net</a> <a href="mailto:equality.unit@northerntrust.hscni.net">equality.unit@northerntrust.hscni.net</a>
<b>Organismul local pentru servicii de ambulanță din Irlanda de Nord (Ambulance Service Trust)</b>	Michelle Lemon Asistent Director RU, Program Equality, Experiență PPI și Pacienți Sediul principal Servicii de Ambulanță Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	telefon: 028 90400999 telefon pentru persoanele care nu aud: 28 9040 0871 fax: 028 9040 0903 E-mail: <a href="mailto:Michelle.Lemon@nias.hscni.net">Michelle.Lemon@nias.hscni.net</a>

## 1.4 *Interpreți*

Prestatorii de servicii de sănătate și asistență socială sunt de acord că trebuie să se asigure că puteți înțelege și puteți fi înțeleși atunci când accesați un serviciu de sănătate și asistență socială.



Serviciul de interpretariat pentru sănătate și asistență medicală din Irlanda de Nord (NIHSCIS) face tot posibilul pentru a ușura cât mai mult accesarea serviciilor de sănătate și asistență socială pentru pacienții care nu vorbesc engleza ca limbă maternă sau ca a doua limbă competentă. Serviciul pune la dispoziție interpreți direcți (ceea ce înseamnă că un interpret va fi prezent fizic în timpul programării dvs.). Serviciul este gratuit și, legal, este dreptul dvs. de a beneficia de asistență lingvistică profesională.

- NIHSCIS este un serviciu de 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână.
- Interpreții sunt pregătiți profesional și acreditați, având calificare de interpret comunitar (Community Interpreting).
- Interpreților li se cere să poarte întotdeauna legitimația ce atestă apartenența la NIHSCIS.
- Interpreții sunt supuși obligației de confidențialitate.
- Interpreții vor contacta pacientul/clientul înainte de programare numai când acest lucru li se cere de către medicul HSC pentru a confirma prezența.
- Interpreții trebuie să obțină întotdeauna consimțământul pentru a traduce ca parte a prezentării acestora.
- Echipa operațională care se ocupă de cereri va încerca, dacă i se cere, să furnizeze același interpret pentru a se asigura continuitate.

### **Ce poate face interpretul dvs.**

- Să fie bilingv și să știe cum să traducă pentru a facilita comunicarea.
- Să traducă cu exactitate (nu întotdeauna traducere cuvânt cu cuvânt, ci să fie transmis sensul complet al conversației).
- Să fie imparțial și să păstreze confidențialitatea.
- Să clarifice nuanțele culturale și să fie conștient de alte aspecte culturale sau circumstanțiale.
- Să îndrume clienții sau pacienții spre alte servicii atunci când este posibil.



## **Ce nu poate face interpretul dvs.**

- Traducerea scrisă a unui document lung.
- Activitatea de reprezentare a clientului (pledoarie bilingvă)
- Să vorbească în locul dvs. - el doar va traduce cuvintele dvs.
- Să aibă grijă de copii.
- Să vă asigure consiliere sau transport.
- Să comunice altor persoane numărul dvs. de telefon sau detaliile de contact.

## Pentru a cere un interpret

Trebuie să anunțați la ghișeu sau la recepționar dacă aveți nevoie de ajutor lingvistic. Este cel mai bine să anunțați în avans astfel încât să se poată încerca obținerea unui interpret pentru limba dvs. preferată. Personalul sau recepționarul va angaja un interpret în numele dvs.

## Traducere telefonică



Uneori poate fi mai adecvată furnizarea unui interpret telefonic sau, dacă într-adevăr nu este disponibil un interpret direct, medicii din cadrul Serviciului de Sănătate și Asistență Socială pot folosi traducerea telefonică prin rețeaua The Big Word. Rețeaua The Big Word furnizează interpreți prin conexiune telefonică pentru programările Serviciului de Sănătate și Asistență Socială din Irlanda de Nord. Acești interpreți sunt interpreți profesioniști, calificați, care sunt supuși unui cod de conduită așa cum sunt cei care lucrează pentru Serviciul de interpretare pentru sănătate și asistență socială din Irlanda de Nord.

### 1.5 *Eligibilitate pentru tratament gratuit*

Serviciile de Sănătate și Asistență Socială din Irlanda de Nord sunt în general gratuite în locul unde sunt oferite pentru oamenii care sunt considerați a fi rezidenți obișnuiți, ceea ce înseamnă că nu trebuie să plătiți pentru a consulta un doctor și nici nu aveți nevoie de asigurarea dvs. proprie de sănătate. În funcție de circumstanțele dvs., s-ar putea să trebuiască să plătiți anumite servicii de sănătate, cum ar fi tratamentul stomatologic și pentru îngrijirea ochilor.

În principiu, dacă trebuie sau nu să plătiți pentru tratamentul dvs. depinde de tipul tratamentului și dacă locuiți în Irlanda de Nord sau sunteți doar în vizită. Dacă tratamentul este o urgență și este furnizat într-un departament de urgență, mergeți la clinică sau la unitatea de răni minore, tratamentul va fi gratuit. După ce este furnizat tratamentul de urgență, îngrijirea ulterioară sub forma unei internări în spital ca pacient în regim de spitalizare sau ca pacient în regim ambulatoriu etc. poate fi contra cost dacă nu sunteți rezident „obișnuit” în Irlanda de Nord sau dacă nu sunteți considerat a îndeplini unul din criteriile de exceptare.

## 1.6 Cum să aveți acces la HSC? Cardul dvs. medical

Pentru a avea acces la servicii trebuie să vă înregistrați la un cabinet al unui medic generalist (MG).

Medicul de familie, cunoscut și ca medic generalist (MG) este punctul de intrare pentru o întreagă gamă de servicii. Unii MG lucrează individual, alții lucrează împreună cu alți doctori MG într-un cabinet MG sau într-un Centru medical de sănătate și asistență socială.

Trebuie să vă înregistrați la un cabinet MG imediat ce ajungeți în Irlanda de Nord, și să nu așteptați până când veți avea nevoie de servicii de sănătate și asistență socială. Pentru a vă înregistra, va trebui să completați un formular de cerere. Este vorba de formularul HS22X. Acesta este disponibil în mai multe limbi; faceți clic pe link pentru a accesa formularul - <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>.

Formularul HS22X și versiunile traduse sunt disponibile și la orice cabinet MG sau la Organizația de Prestări Servicii (*Business Services Organisation*-BSO) care vor avea grijă de înregistrarea dvs. Detaliile de contact sunt următoarele:

Organizația de Prestări Servicii (*Business Services Organisation*)  
Sediul principal  
2 Franklin Street  
Belfast BT2 8DQ  
Telefon: (028) 9032 4431  
Telefon pentru persoanele care nu aud: (028) 9053 5575  
Reclamații: [Complaints.bso@hscni.net](mailto:Complaints.bso@hscni.net)  
Site: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Trebuie să obțineți un formular de cerere, să îl completați, iar apoi să îl duceți cu orice dovadă de identificare și eligibilitate necesare la cabinetul MG pe care l-ați ales. Dacă vă acceptă ca pacient, vă vor primi formularul de cerere și vă vor verifica documentele. Veți primi apoi un card medical emis de BSO. Această procedură poate dura până la opt săptămâni. Nu trebuie să plătiți pentru cardul dvs. medical. Cardul dvs. medical este un document important; el vă conferă dreptul de a primi mai multe servicii.

## 2. Care sunt opțiunile în ceea ce privește îngrijirea sănătății dvs.?

**Nu uitați să alegeți cu atenție!**

<b>Self-care</b>	Auto-îngrijire
<b>Pharmacy</b>	Farmacie
<b>GP</b>	MG
<b>Minor Injuries Unit</b>	Unitate pentru răni minore
<b>Emergency Department</b>	Departament de urgențe
<b>999</b>	999

### 2.1 Auto-îngrijire

Auto-îngrijirea este cea mai bună alegere pentru a trata boli, afecțiuni și răni. Mai multe boli și indispoziții frecvente, cum ar fi dureri, tuse, răceli, disconfort gastric și dureri în gât pot fi tratate cu medicamente ce se eliberează fără rețetă și cu multă odihnă. Nu uitați, tratate sau nu, majoritatea dintre acestea se vor ameliora. Câteva lucruri esențiale privind auto-îngrijirea - următoarele sunt disponibile fără rețetă: paracetamol, aspirină, ibuprofen, creme de rehidratare, medicamente pentru indigestie, plasturi și termometre. (Respectați întotdeauna instrucțiunile de pe ambalaj.)

Dacă vă simțiți în continuare rău, trebuie să contactați un doctor local sau un medic generalist (MG).

## 2.2 Despre medicul dvs. generalist (MG) sau medicul de familie

Doctorii locali sau doctorii de familie, cunoscuți și ca medici generalişti (MG), au grijă de sănătatea oamenilor din comunitatea locală și au de-a face cu o întreagă categorie de probleme de sănătate. Există peste 350 cabinete MG în întreaga Irlandă de Nord.

## 2.3 Servicii MG

Medicii generalişti (MG) furnizează o gamă de servicii ce include:

- Consiliere medicală pentru mai multe probleme
- Consultații fizice
- Punerea unui diagnostic pe baza simptomelor
- Prescrierea de medicamente
- Educație medicală și screening medical
- Administrarea de vaccinuri
- Realizarea de operații chirurgicale simple
- Furnizarea de îngrijire continuă pentru mai multe afecțiuni pe termen lung sau cronice
- Unele cabinete MG furnizează un Registru de programări on-line sau serviciu de Reînnoire rețete (prin site-ul cabinetului lor).

MG are responsabilitatea de a vă ajuta să vă îngrijiți problemele de sănătate. El va decide dacă trebuie să consultați un alt specialist și, în caz afirmativ, va face toate demersurile necesare. Medicul dvs. generalist (MG) va decide și de ce fel de medicamente aveți nevoie și vă poate da o rețetă.

Aveți dreptul la tratament din partea unui MG la cabinetul unde sunteți înregistrat. Nu vi se conferă în mod automat dreptul de a consulta un anumit MG.

Atunci când vă înregistrați la un cabinet MG, puteți fi consultat de orice MG din cadrul cabinetului și puteți să nu consultați întotdeauna același medic; totuși veți avea continuitate medicală în cadrul acelui cabinet. Trebuie să faceți o programare pentru a consulta un MG, contactând cabinetul - telefonic sau mergând la cabinet. (Unii MG oferă consultații fără programare).

## **2.4 Cum să găsiți un cabinet MG**

Există peste 350 de cabinete MG în Irlanda de Nord. Căutați un cabinet MG în zona dvs. pe <http://servicefinder.hscni.net>.

Este important să fiți conștienți de drepturile dvs. de bază:

- Aveți dreptul de a cere să fiți tratat de un doctor de același sex ca dvs.
- Ar trebui să rețineți că aveți dreptul de a vă schimba oricând cabinetul MG.

## **2.5 Solicitare de apel invers**

Unele cabinete MG asigură facilitatea de a solicita un apel invers și vor aranja un interval pentru apelul invers atunci când este cel mai potrivit pentru dvs.

## **2.6 Vizite la domiciliu**

Dacă vă simțiți prea rău pentru a merge la cabinet, este posibil să aveți dreptul la o vizită la domiciliu din partea unui MG. Trebuie să contactați cabinetul MG și să solicitați acest lucru. Totuși, nu puteți insista ca un MG să vă facă o vizită la domiciliu. Un MG vă va face o vizită la domiciliu numai dacă va considera că starea dvs. medicală necesită acest lucru.

## **2.7 Medicamente / Rețetă**

Dacă un MG stabilește că aveți nevoie de medicamente, atunci vă va da o rețetă cu care trebuie să mergeți apoi la orice farmacie pentru a lua aceste medicamente. Consultați Secțiunea „Servicii de farmacie”.

## **3. Servicii în afara programului**

Cabinetele MG sunt de obicei deschise de luni până vineri, între orele afișate la cabinet. Pe durata nopții, în weekend-uri și de sărbătorile legale, serviciile sunt asigurate prin Servicii în afara programului. Cabinetele vor avea informații despre modul în care să contactați Serviciile în afara programului în cazul în care aveți nevoie de un medic.

Ar trebui să existe un mesaj înregistrat pe telefonul cabinetului, precum și informații afișate pe ușă, cu detalii suplimentare.

Toate Centrele pentru servicii în afara programului vor asigura îngrijire medicală de urgență pentru probleme care nu pot aștepta până când se va deschide din nou cabinetul MG al medicului dvs. Acestea vă vor furniza servicii chiar dacă nu sunteți înregistrați la un cabinet local. MG în afara programului este disponibil dacă aveți nevoie de îngrijire medicală de urgență atunci când cabinetul medical MG al medicului dvs. este închis. Serviciile MG în afara programului funcționează după ora 18:00 în timpul săptămânii până când se deschide cabinetul medical MG al medicului dvs. și 24 de ore din 24 în zilele de sâmbătă și duminică și de sărbătorile legale. Nu uitați să telefonați mai întâi la acest serviciu. Medicul sau asistenta vă vor acorda consiliere la telefon, vor stabili dacă trebuie să fiți consultat de un doctor sau vă vor transfera la un alt serviciu dacă este cazul. Cabinetul medical MG al medicului dvs. va avea detaliile de contact pentru zona dvs.

Servicii MG de urgență în afara programului pot fi găsite contactând cabinetul MG local, dar și online la [www.nidirect.gov.uk/choosewell](http://www.nidirect.gov.uk/choosewell).

### **3.1 Unitatea pentru răni minore**

O unitate pentru răni minore poate trata rănilor care nu sunt grave și nu afectează viața, cum ar fi:

- Răni la membrele superioare și inferioare
- Oase rupte, entorse, contuzii (zgârieturi) și plăgi
- Mușcături - umane, de animale și înțepături de insecte
- Diverse arsuri
- Abcese și infecții ale plăgilor
- Răni minore la cap
- Nasuri sparte și hemoragii nazale
- Corpuri străine în ochi și nas

Dacă dvs. sau un copil de peste 5 ani are o rană minoră puteți merge la una dintre Unitățile pentru răni minore. Copiii sub 5 ani trebuie să fie duși la Departamentul de Urgențe din zona dvs.

### **3.2 Spitale**

Medicul dvs. generalist (MG) ar putea să vă trimită la un specialist de la un spital sau este posibil să fie necesar ca dvs. să mergeți la spital dacă aveți nevoie de tratament de urgență.

Atunci când medicul dvs. generalist (MG) nu se poate ocupa de o problemă, vă va trimite, de regulă, la un spital pentru analize, tratament sau pentru a consulta un specialist.

Atunci când medicul dvs. generalist (MG) vă dă o trimitere înseamnă că a aranjat să fiți văzut de un alt medic sau de un specialist pentru analize sau tratament. Veți primi o scrisoare din partea spitalului sau clinicii cu detaliile unei programări ce a fost făcută pentru dvs. pentru a fi consultat de un Medic Specialist. Pentru majoritatea Specialiștilor s-ar putea să fie nevoie să așteptați. Dacă nu puteți să mergeți, trebuie să anulați programarea. Vi se va da o nouă dată.

Specialistul vă va consulta și va discuta cu dvs. problema de sănătate pe care o aveți. Dacă este necesar, va aranja realizarea unor analize. În acest caz, veți primi o altă scrisoare din partea spitalului cu informații privind data și ora când trebuie să reveniți pentru analize.

### **3.3 Serviciu primire noi veniți în Irlanda de Nord (NINES)**

Organismul medical local din Belfast (*Health and Social Care Trust*) în colaborare cu Agenția Națională de Sănătate și Consiliul de Asistență Socială au înființat un serviciu regional condus de asistenți medicali, pentru persoanele nou venite în Irlanda de Nord.

Proiectul asigură o varietate de clinici pentru sprijinirea sănătății și bunăstării sociale a noilor imigranți, a solicitanților de azil, a refugiaților și, în special, a copiilor între 0-16 ani.

Acest serviciu unic are ca scop sprijinirea tuturor nou veniților, prin oferirea de screening, programe de imunizare primară a copiilor, educație medicală și îndrumare spre alte servicii. Pot fi accesate mai multe clinici pentru a răspunde nevoilor de sănătate și bunăstare socială ale grupului de clienți, inclusiv clinici fără programare (*drop-in clinics*) pentru consiliere și sprijin, clinici de evaluare a stării de sănătate, clinici pentru programe de imunizare și sesiuni de promovare a sănătății.



Clienților li se oferă o evaluare holistică a stării de sănătate; screening pentru boli infecțioase, cum ar fi TBC, hepatita B și hepatita C pentru clienți din țări cu risc ridicat și programe de imunizare, după cum este necesar. Asistența/consilierea este acordată cu înregistrare pentru MG și servicii stomatologice; îndrumare către alte servicii și trimitere ulterioară, după caz.

Furnizarea serviciilor:

- A fost dezvoltat un pașaport deținut de client în cinci limbi pentru a facilita comunicarea între diferite servicii.
- Clienții își aduc pașaportul de sănătate la celelalte programări medicale.
- Furnizarea programului Mantoux/BCG<sup>1</sup> pentru copiii între 0-16 ani.
- Suport la înregistrarea la Medici Generaliști / Stomatologi / Opticieni.
- Screening medical în special pentru tuberculoză, tensiune arterială, analiză de urină, glucoza din sânge.
- Analize de sânge.
- A fost creată o platformă de trimitere directă spre servicii de specialitate, de ex. clinică genito-urinară, servicii de maternitate.
- Analiza rapidă a radiografiei toracice permite detectarea timpurie a tuberculozei și trimiterea ulterioară la clinica de pneumologie pentru investigații și tratament, dacă este necesar.
- Reprezentarea clientului.
- Ajutor și consiliere confidențiale.

Pentru mai multe informații privind serviciile disponibile, programul clinicilor sau pentru o trimitere poate fi contactat Serviciul de primire nou veniți în Irlanda de Nord: de luni până vineri la numărul de telefon (028) 9056 5909.

### **3.4 Servicii de urgență**

În cazul unui accident grav sau în caz de urgență, ar trebui să mergeți la Departamentul de Urgențe local (DU).

---

<sup>1</sup> BCG este un vaccin folosit pentru prevenirea tuberculozei. BCG vine de la „Bacilul Calmette-Guerin” și este denumit după dr. Calmette și dr. Guerin care au dezvoltat acest vaccin.



Puteți telefona la 999 sau 112 pentru Servicii de Urgență - Înainte de a suna, ar trebui să vă asigurați că starea dvs. sau a persoanei în numele căreia sunați nu se poate trata prin auto-îngrijire, consultarea farmacistului, consultarea MG sau prin deplasarea cu propriile mijloace la Departamentul de Urgență. Ambulanțele de urgență trebuie să fie păstrate pentru urgențe reale, când viața este pusă în pericol. Dacă într-adevăr aveți nevoie de ajutor medical de urgență, ar trebui să sunați la 999 sau 112 și când operatorul vă întreabă ce fel de serviciu solicitați, trebuie să răspundeți „ambulance” (ambulanță).

### **3.5 Cine va vorbi cu dvs.?**

Veți fi apoi conectați la centrala de ambulanță unde vi se vor pune întrebări privind:

- Numărul dvs. de telefon
- Locul incidentului
- Natura incidentului.

O ambulanță va fi trimisă la dvs. în cel mai scurt timp dacă este necesar.

### **3.6 Ce se întâmplă dacă engleza nu este limba dvs. maternă?**

Dacă engleza nu este limba dvs. maternă, Serviciul de Ambulanță poate aduce cu rapiditate în conversația telefonică un interpret calificat care să faciliteze comunicarea.

Interpreții telefonici sunt:

- Disponibili 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an
- Pregătiți și calificați profesional
- Furnizați în baza unui contract de rețeaua The Big Word.

Interpretul:

- Va fi bilingv și va ști cum să traducă pentru a facilita comunicarea
- Va traduce cu acuratețe
- Va fi imparțial și va păstra confidențialitatea
- Nu va vorbi în locul dvs. - el doar va traduce cuvintele dvs.

### **3.7 Cum se va stabili prioritatea cazului dvs.?**

Persoana de la telefon vă va pune mai multe întrebări pentru a determina gravitatea situației dvs. și urgența răspunsului necesar. Apelurile la Centrala de Ambulanță sunt prioritizate pe baza nevoii clinice, cu cel mai rapid răspuns transmis celor a căror nevoie este cea mai mare.

### **3.8 Ce puteți face în timp ce așteptați ambulanța?**

În funcție de situație, cel care preia apelul telefonic poate rămâne pe linie cu dvs. pentru a vă oferi sfaturi practice în timp ce așteptați să sosească ambulanța.

Aceste sfaturi pot include măsuri ce trebuie luate pentru:

- A poziționa pacientul
- A elibera căile respiratorii ale pacientului
- A opri sângerarea
- A realiza CPR (Resuscitare cardio-pulmonară).

### **3.9 Ce se întâmplă dacă ambulanța nu este cea mai bună opțiune pentru dvs.?**

Din informațiile furnizate poate fi evident că nu este de fapt necesară o ambulanță de urgență care să se ocupe imediat de situația dvs. În aceste circumstanțe, Centrala de Ambulanță vă poate face legătura cu un medic clinician de la Centrul de Control care vă va da sfaturi privind tratamentul pentru starea dvs.

În anumite ocazii, Centrala de Ambulanță vă poate îndruma spre un serviciu mai potrivit din cadrul Serviciului de Sănătate și Asistență Socială care să se ocupe de nevoia dvs. ca alternativă la a merge la Departamentul de Urgențe.

### **3.10 Cine va fi trimis la dvs.?**

În situații de urgență care pot pune viața în pericol, persoanele din Irlanda de Nord tind să se aștepte la sosirea unui echipaj de ambulanță compus din două persoane. Cu toate acestea, NIAS folosește eficient Paramedici cu Reacție Rapidă care vor sosi într-o mașină. Aceste autovehicule sunt dotate cu echipamente de salvare vitale care ar putea fi necesare într-o situație de urgență. Mașina poate ajunge la locul

acțiunii mai repede și îi permite Paramedicului să ofere tratament în timp util.

O ambulanță va fi de asemenea trimisă pentru a asigura sprijin suplimentar Paramedicilor și a transporta pacientul la Departamentul de Urgență.

Vi se vor cere detalii privind numele dvs., adresa dvs. și natura problemei medicale. O ambulanță vă va fi trimisă în cel mai scurt timp. Nu există niciun fel de cost pentru acest serviciu.

Ambulanța vă va duce la Departamentul de Urgență (DU) al spitalului unde vă va examina un doctor. Din nou, acest tratament este gratuit.

În continuare este o listă cu serviciile spitalului:

- Departamente de Urgență - asigură tratament de urgență 24 ore din 24.
- Servicii în regim de spitalizare - realizează operații sau asigură tratament, pacienții stau în spital cel puțin o noapte.
- Servicii de zi - realizează operații și investigații minore și trimit pacienții acasă în aceeași zi.
- Servicii în regim ambulatoriu - programări la doctori specialiști în mai multe specializări clinice.

### **3.11 Ce se întâmplă după sosirea paramedicului?**

După evaluarea și posibil asigurarea tratamentului pacientului, Paramedicul poate decide că:

- Este necesar tratament suplimentar la Departamentul de Urgență și este necesar transportul cu ambulanța
- Este necesar tratament suplimentar la Departamentul de Urgență, dar nu este necesar transportul cu ambulanța
- Nu este necesar tratament suplimentar, iar pacientul poate rămâne acasă
- Pacientul poate fi trimis la alt personal medical din cadrul Serviciilor de Sănătate și Asistență Socială, de exemplu MG sau Asistent medical la domiciliu.
- Pacientul poate fi trimis la un specialist și la un centru de tratament mai adecvat din cadrul Serviciilor de Sănătate și Asistență Socială.

**NU UITAȚI - APELAȚI AMBULANȚELE NUMAI PENTRU SITUAȚII REALE DE URGENȚĂ**

### **3.12 Servicii de maternitate**

Dacă intenționați să aveți un copil sau credeți că ați putea fi însărcinată, ar trebui să vă contactați MG în cel mai scurt timp. Medicul dvs. generalist (MG) vă poate confirma sarcina, vă poate oferi consiliere medicală și vă poate ajuta să alegeți unde și cum doriți să nașteți.

Moașele au instruire de specialitate pentru a vă îngriji atât pe dvs., cât și pe bebelușul dvs. Ele lucrează atât în spitale, cât și în comunitate. Vor avea grijă de dvs. și vă vor ajuta să vă pregătiți de naștere atunci când sunteți însărcinată, la nașterea copilului dvs. și până la 28 zile după naștere. Moașa comunitară vă va contacta pentru a vă întâlni pe dvs. și bebelușul dvs. pentru a se asigura că totul este în regulă. Moașa vă va întâlni acasă la dvs. după ce veți ieși din spital. Nu trebuie să faceți dvs. personal niciun aranjament - spitalul va face acest lucru pentru dvs.

### **3.13 Asistenți medicali comunitari**

Asistenții medicali comunitari sunt asistenți medicali de sănătate publică pregătiți să sprijine familiile și copiii în toate aspectele legate de sănătate și bunăstare.

Ei vă vor vizita acasă chiar înainte de naștere și la 10 până la 14 zile după nașterea bebelușului dvs. După aceea, programul de vizite se va stabili în funcție de rezultatul evaluării stării de sănătate a familiei. Asistenții medicali comunitari vor verifica starea de sănătate a bebelușului și dezvoltarea acestuia până va fi pregătit de școală. De asemenea, vor furniza sprijin și ajutor familiilor în toate aspectele legate de sănătate, de exemplu depresie post-natală, somn, alimentație, programe de imunizare și management comportamental. Dacă copilul dvs. are o problemă de sănătate, asistentul medical comunitar va trimite copilul pentru analize suplimentare și tratament.

### **3.14 Servicii de planificare familială**

Serviciile de planificare familială oferă consiliere gratuită privind contracepția și screening de col uterin, precum și screening de sănătate sexuală, consiliere și tratament.

Aceste servicii sunt furnizate de Clinicile locale de planificare familială și de unii MG.

Puteți afla detalii despre Clinicile de planificare familială de la Cabinetul MG, de la moașă sau de la asistenții medicali comunitari. Serviciile de planificare familială sunt gratuite și complet confidențiale.

Asociația de Planificare Familială (*Family Planning Association - FPA*) asigură un serviciu telefonic confidențial, la tarifele locale (0845 122 8687) între orele 9:00 și 17:00, de luni până vineri, oferind informații și consiliere privind mai multe probleme de sănătate sexuală.

### **3.15 Alte servicii de sănătate sexuală**

Clinicile specializate în infecții cu transmitere sexuală sunt denumite clinici de medicină genito-urinară (GUM) și sănătate sexuală. Puteți obține numărul de telefon al unei clinici din zona dvs. din cartea de telefon, căutând GUM (medicină genito-urinară), boli cu transmitere sexuală (STD), clinică specială sau clinică de sănătate sexuală. Vă puteți adresa direct acestor clinici care sunt și:

- Gratuite și confidențiale - nu vor contacta pe nimeni fără acceptul dvs., nici măcar pe medicul dvs. generalist (MG), și sunt deschise oricui (indiferent de vârstă, orientare sexuală etc.)

Pentru a găsi o clinică GUM sau o clinică locală de sănătate sexuală, vă rugăm să faceți clic pe link-ul:

<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 Asistenții sociali**

Asistenții sociali acordă consiliere și suport persoanelor cu diverse nevoi sociale. Sunt incluse problemele legate de relații, alcool sau probleme domestice, dizabilități, sănătate generală și sănătate mentală, precum și protecția copilului.

Serviciul acoperă toate vârstele, de la copii la persoane în vârstă. Asistenții sociali ce lucrează la Serviciile pentru adulți evaluează nevoile persoanelor în vârstă, persoane cu dizabilități fizice sau de vorbire sau nevoi de sănătate mentală. Ei vor lucra individual cu persoanele pentru a le susține în realizarea alegerilor personale de viață, precum și cu familiile lor și cu comunitatea pentru obținerea rezultatului dorit.

Asistentul social poate acorda asistență privind accesarea serviciilor și resurselor, ca parte a rezultatului nevoii evaluate, cum ar fi îngrijire și sprijin la domiciliu, îngrijire de zi, îngrijire temporară sau îngrijire în centre de tip rezidențial sau centre de îngrijire. Asistenții sociali ajută persoanele să-și revină după un eveniment traumatic în viață și le sprijină pentru a-și găsi propriile soluții.

### **3.17 Servicii de protecție a copilului și a adultului**

Există circumstanțe în care asistenții sociali pot interveni pentru a proteja copiii sau adulții de un pericol sau abuz. Serviciile sociale din Irlanda de Nord au obligația legală de a-i proteja pe cei care sunt în pericol de abuz sau care au fost supuși unui abuz sau unor rele tratamente în societatea noastră.

În cazul în care sunteți îngrijorați de siguranța sau bunăstarea unui copil sau credeți că acesta poate fi expus unui pericol, vă rugăm să contactați Echipa Gateway pentru protecția copilului, folosind numerele de telefon de mai jos:

Organismul local din Belfast (Belfast Trust):	028 9050 7000
Organismul local de Nord (Northern Trust):	0300 1234333
Organismul local de Vest (Western Trust):	028 7131 4090
Organismul local de Sud-Est (South Eastern Trust):	0300 1000300
Organismul local de Sud (Southern Trust):	0800 7837745

În cazul în care sunteți îngrijorați de siguranța sau bunăstarea unui adult sau credeți că acesta poate fi expus unui pericol, vă rugăm să contactați Serviciul de protecție a adultului, folosind numerele de telefon de mai jos:

Organismul local din Belfast (Belfast Trust):	028 95041744
Organismul local de Nord (Northern Trust):	028 94413125
Organismul local de Vest (Western Trust):	028 71611366/ 028 82835960
Organismul local de Sud-Est (South Eastern Trust):	028 92501227
Organismul local de Sud (Southern Trust):	028 3083 2650

În afara orelor de program poate fi contactat un Serviciu de asistență socială de urgență pentru adulți sau copii, apelând: 028 9504 9999

În caz de urgență, poate fi contactat și Serviciul de poliție din Irlanda de Nord (PSNI) apelând: 999.

### **3.18 Servicii de sănătate mentală**

Dacă aveți o problemă de sănătate mentală, ar trebui mai întâi să vă consultați MG. Acesta va evalua problema și poate fie să vă dea medicamente și să vă monitorizeze starea, fie să vă trimită la un specialist, de exemplu psihiatru, psiholog sau consilier, dacă este necesar. Medicul dvs. generalist (MG) poate să vă recomande un grup de sprijin pentru o anumită problemă. Atunci când sunt implicate alte persoane în îngrijirea dvs., cum ar fi un psihiatru, asistent social sau membri ai familiei, MG poate lua legătura cu ei pentru a vă furniza cel mai bun tratament general, îngrijire și suport.

### **3.19 Servicii pentru persoane cu dizabilități**

În întreaga Irlandă de Nord sunt furnizate mai multe servicii de sănătate și asistență socială pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilitate (inclusiv dizabilități de învățare, mentale, fizice și senzoriale) și a susține familiile și carierele acestora. Sunt incluse evaluări, consiliere, ajutor privind viața de zi cu zi și furnizare de echipamente de specialitate, precum și servicii de reabilitare, reprezentare și îngrijire temporară.

Medicul dvs. generalist (MG) va putea să vă furnizeze informații suplimentare privind serviciile disponibile.

### **3.20 Profesioniștii din domeniul sănătății**

Profesioniștii din domeniul sănătății (*Allied Health Professionals - AHPs*) reprezintă o denumire colectivă dată pentru 7 grupuri de profesioniști:

- Nutriție și Dietă
- Terapie ocupațională
- Terapie prin vorbire și limbaj
- Fizioterapie
- Pediatrie
- Ortoptică
- Oftalmologie (Îngrijirea ochilor).

AHPs lucrează cu persoane de toate vârstele în mai multe medii, inclusiv spitale, la domiciliu, clinici, cabinete medicale și școli.

Competențele și expertiza lor specială ajută oamenii:

- Să-și recupereze circulația sau mobilitatea
- Să-și îmbunătățească starea nutrițională
- Să-și dezvolte competențele de comunicare
- Să-și redobândească încrederea în abilitățile de viață de zi cu zi.



### **3.21 Asistentul medical școlar**

Asistentele medicale școlare vor furniza evaluări generale de sănătate pentru toți copiii în primul lor an de școală primară și în primul an de școală gimnazială. În mod normal, veți fi invitați să participați la aceste sesiuni cu asistenta pentru a discuta despre sănătatea și dezvoltarea copilului dvs. Vor fi incluse programe de imunizare și vaccinare, screening de vedere, auz, înălțime și indexul masei corporale. Dacă copilul dvs. are o problemă de sănătate, asistenta medicală școlară va discuta cu părinții și tutorii și poate trimite copilul la analize suplimentare și tratament.

### **3.22 Programul de imunizare a copiilor**

Imunizarea este cea mai bună și mai sigură metodă de a evita îmbolnăvirea bebelușului sau a copilului dvs. de diverse boli infecțioase, de exemplu rujeola.

Un bebeluș primește, de obicei, prima vaccinare la 8 săptămâni. Aceasta se va face la cabinetul medical al MG. Este nevoie de un anumit număr de injecții pentru a vă proteja complet copilul, astfel că este important să finalizați schema de imunizare.

Dacă au lipsit vaccinări, copilul dvs. poate încă să recupereze, chiar și după o întrerupere mai lungă. Nu trebuie să se reia întreaga schemă. Anumite boli pot fi grave la copiii mai mari, astfel că este de asemenea important ca ei să primească dozele de rapel. În Irlanda de Nord, bolile pentru care este oferită imunizare includ: poliomielită, difterie, tetanos, tuse convulsivă (Pertussis), Hib, boala meningococică grupa C, rujeolă, oreion și rubeolă (rujeola germană). Nu trebuie să plătiți pentru aceste imunizări.

Informații privind tuberculoza, cunoscută și ca TBC și bolile infecțioase BCG se pot găsi în diferite limbi pe site-ul Agenției de Sănătate Publică <http://www.publichealth.hscni.net/>.

Pliantele cu informații furnizează detalii privind simptomele, măsurile de prevenire și tratamentul.

Medicul dvs. generalist (MG), asistentul medical comunitar, asistenta medicală școlară sau o asistentă de la cabinetul MG vor fi în măsură să vă ajute în privința oricăror întrebări despre imunizări.

### **3.23 Servicii farmaceutice (Farmacistul)**

Farmacii sunt experți în medicamente și modul lor de acțiune. MG este persoana care stabilește de ce medicamente aveți nevoie. El vă va da un formular, denumit rețetă, care vă dă posibilitatea de a lua medicamente dintr-o farmacie. Fără acesta, farmacistul nu vă poate da medicamentele, cu excepția câtorva medicamente foarte simple, cum ar fi calmantele, pe care le puteți lua și din supermarket sau din alte magazine. Medicamentele eliberate pe baza unei rețete sunt gratuite în prezent în Irlanda de Nord.

Farmacii furnizează și mai multe servicii legate de probleme specifice de sănătate - cum ar fi contracepția de urgență, teste de sarcină, furnizarea de seringi, oxigen sau articole pentru incontinență - și pot oferi consiliere privind un mod sănătos de viață și indispoziții minore - cum ar fi microbi și viruși, alergii, sănătate feminină sau dureri. Detalii privind sistemul de rotație al farmaciilor din zona dvs. sunt publicate on-line pe <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyrota.htm>.

### **3.24 Stomatologi**

În cazul în care căutați tratament stomatologic, trebuie mai întâi să vă înregistrați la un Stomatolog. Pentru a vă înregistra la un Stomatolog, trebuie să aveți un card medical. Dacă sunteți vizitator, veți putea avea acces și în acest caz la anumite tratamente. Ar trebui să verificați dacă Stomatologul pe care îl contactați vă va trata ca pacient în cadrul serviciului de sănătate și asistență socială (HSC). Poate trebuie sau poate nu trebuie să plătiți pentru anumite servicii stomatologice, în funcție de circumstanțele dvs., de exemplu, dacă aveți sub 16 ani, dacă aveți sub 19 ani și sunteți la școală sau dacă sunteți însărcinată.

Găsiți un stomatolog în Irlanda de Nord  
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

### **3.25 Opticienii**

În cazul în care aveți nevoie să vă verificați ochii, contactați un optician înregistrat. Poate trebuie sau poate nu trebuie să plătiți pentru anumite servicii oftalmice, în funcție de circumstanțele dvs., de ex., dacă aveți sub 16 ani, dacă aveți sub 19 ani și sunteți la școală sau dacă îndepliniți anumite condiții. Dacă aveți dreptul la tratament, veți avea nevoie și de cardul dvs. medical pentru a obține tratament HSC gratuit.

## 4. Ce se întâmplă dacă sunteți nemulțumiți de serviciul primit?

### 4.1 Procedura pentru reclamații

Efectuarea unei reclamații nu vă afectează drepturile și nu va avea ca rezultat pierderea niciunui serviciu, de care aveți nevoie, conform evaluării.

### 4.2 Cum să faceți o reclamație

Puteți face reclamația în modul, forma și limba care vă convin cel mai mult. Aceasta poate fi directă (față în față), la telefon, printr-o scrisoare sau pe e-mail. Ar trebui să încercați să furnizați Departamentului Reclamații următoarele detalii:

- Cum să vă contacteze
- În legătură cu cine sau cu ce faceți reclamația
- Unde și când a avut loc evenimentul ce determină reclamația dvs.
- Dacă este posibil, ce măsură ați vrea să fie luată.

În mod ideal, ar trebui să încercați să faceți reclamația în cel mai scurt timp, de obicei în șase luni de la momentul când ați devenit conștienți că aveți motiv de reclamație și, în mod normal, nu mai mult de 12 luni după eveniment.

### 4.3 Cum să faceți o reclamație împotriva unui MG

Dacă doriți scuze, explicații sau o reanalizare a tratamentului dvs., ar trebui să contactați mai întâi locul unde ați primit îngrijire. Spitalul, cabinetul MG, spitalul privat sau clinica unde ați primit îngrijire au propriile proceduri pentru reclamații. Vă rugăm să îi contactați pentru detalii.

Puteți găsi detalii despre procedurile de reclamații ale serviciului de sănătate din Irlanda de Nord pe site-ul Irlanda de Nord în direct (*N/ Direct*) la <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>.

De asemenea, puteți contacta și Consiliul Pacienților și Clienților prin e-mail [complaints.pcc@hscni.net](mailto:complaints.pcc@hscni.net) sau la numărul gratuit de telefon 0800 917 0222.

**Organismul local HSC din Belfast (*Belfast HSC Trust*):**

Departamentul Reclamații pentru Organismul local HSC din Belfast  
(*Belfast HSC Trust*):

Musgrave Park Hospital

Belfast BT9 7JB

Telefon: (028) 9504 8000

E-mail: [complaints@belfasttrust.hscni.net](mailto:complaints@belfasttrust.hscni.net)

**Organismul local HSC de Nord (*Northern HSC Trust*):**

Departament Formulare Răspuns Utilizator Servicii  
(*Service User Feedback Department*),

Bush House,

45 Bush Road, Antrim,

BT41 2Q3

Telefon: (028) 9442 4655.

E-mail: [user.feedback@northerntrust.hscni.net](mailto:user.feedback@northerntrust.hscni.net)

De asemenea, puteți completa și trimite un Formular de răspuns al utilizatorului serviciului.

**Organismul local HSC de Sud-Est (*South Eastern HSC Trust*):**

Pentru a-l putea contacta pe Directorul de Reclamații puteți: merge personal, telefona, scrie, trimite un fax sau un e-mail la Departamentul Reclamații;

Șef Serviciu Reclamații și Relații cu Pacienții

Managementul riscului și Administrație

Lough House

Ards Community Hospital

Newtownards

BT23 4AN

Telefon: (028) 9056 1427

Telefon pentru persoanele care nu aud: (028) 9151 0137

Fax: (028) 9056 4815

E-mail: [complaints@setrust.hscni.net](mailto:complaints@setrust.hscni.net)

**Organismul local HSC de Sud (*Southern HSC Trust*):**

Director Reclamații

Craigavon Area Hospital

Portadown BT63 5QQ

Tel.: 028 3861 4150

E-mail: [complaints@southerntrust.hscni.net](mailto:complaints@southerntrust.hscni.net)

### **Organismul local HSC de Vest (Western HSC Trust):**

Director Reclamații la: Departament Reclamații

Altnagelvin Area Hospital

Londonderry

BT47 6SB

Tel.: 028 7134 5171 - interior: 214142

sau număr direct 028 7161 1226

Pentru SMS: 07780949796

E-mail: [complaints.department@westerntrust.hscni.net](mailto:complaints.department@westerntrust.hscni.net)

### **Serviciul de Ambulanță din Irlanda de Nord (Northern Ireland Ambulance Service - NIAS)**

Director Reclamații și Administrativ

Site 30

Knockbracken Healthcare Park

Saintfield Road

Belfast

BT8 8SG

Tel. 028 90400999

Telefon pentru persoanele care nu aud: 02890400871

[complaints@nias.hscni.net](mailto:complaints@nias.hscni.net)

[www.niamb.co.uk](http://www.niamb.co.uk)

## **5. Ce se va întâmpla în continuare?**

Reclamația dvs. va fi confirmată în 2 zile lucrătoare de la primire. În mod normal, vi se va răspunde la reclamație complet în 20 zile lucrătoare. Pentru anumite reclamații este nevoie de mai mult timp decât pentru altele pentru a fi rezolvate. Vi se va spune dacă devine clar că nu vă pot răspunde în această perioadă și vi se va explica de ce.

## **6. Ce se întâmplă dacă sunteți în continuare nemulțumiți după ce organismul medical local a investigat reclamația dvs.?**

Dacă sunteți în continuare nemulțumiți, puteți să transmiteți reclamația dvs. la Comisarul pentru Reclamații din Irlanda de Nord (Ombudsman). Ombudsmanul va analiza reclamația dvs. pentru a stabili dacă justifică o investigație din partea sa.

Pentru mai multe informații disponibile privind serviciile furnizate de Ombudsman puteți contacta:

The Ombudsman  
Freepost BEL 1478  
Belfast  
BT1 6BR  
Număr gratuit: 0800 34 34 24

E-mail: <mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk>  
[www.ni-ombudsman.org.uk](http://www.ni-ombudsman.org.uk)

## 7. Unde altundeva mai puteți primi consiliere și informații?

Consiliere și informații suplimentare pot fi obținute de la:

- Consiliul de Sănătate și Asistență Socială (*Health and Social Care Board*) <http://www.hscboard.hscni.net>
- Organismele medicale și de asistență socială locale (*Health and Social Care Trusts*):  
<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>
- Agenția de Sănătate Publică (*Public Health Agency*)  
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Consiliul Pacienților și Clienților (*Patient Client Council*)  
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Organizația de Prestări Servicii (*Business Services Organisation*)  
<http://www.hscbusiness.hscni.net>

### 7.1 **Rețeaua Helpline din Irlanda de Nord:** [www.helplinesnetworkni.com](http://www.helplinesnetworkni.com)

Site-ul [www.helplinesnetworkni.com](http://www.helplinesnetworkni.com) oferă un singur punct de acces la liniile de asistență on-line (*helpline*) și site-urile din Irlanda de Nord unde oamenii pot găsi ajutor on-line pentru nevoile lor. Site-ul, care poate fi navigat cu ușurință, enumeră detaliile a peste 20 de linii de asistență on-line (*helplines*) din Irlanda de Nord ale unor organizații publice, voluntare și comunitare, toate non-profit. Site-ul web oferă o facilitare de căutare ce

permite utilizatorilor să caute sprijinul corect prin introducerea cuvântului cheie, să găsească informații despre ce oferă linia de asistență on-line (*helpline*) și să obțină detalii de contact actuale și programul de funcționare. Membrii rețelei furnizează o varietate de servicii vitale de asistență, incluzând informații, sfaturi, consiliere, cineva care să asculte și să ofere susținere, acoperind multe nevoi și probleme.

- Reprezentanții dvs. politici locali  
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Birouri locale pentru consilierea cetățenilor  
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Centrul de Drept (*Law Centre*) din Irlanda de Nord  
<http://www.lawcentreni.org>
- Comisia pentru Drepturile Omului din Irlanda de Nord  
<http://www.nihrc.org>
- Susținere Familială <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Programul STEP (*South Tyrone Empowerment Programme*)  
<http://www.stepni.org>
- Consiliul pentru Minorități Etnice din Irlanda de Nord (NICEM)  
<http://www.nicem.org.uk>
- Consiliul pentru Acțiuni Voluntare din Irlanda de Nord (NICVA)  
<http://www.nicva.org>

Dacă doriți mai multe informații despre HSC din Irlanda de Nord, vă rugăm să faceți clic pe link-ul de mai jos:

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