



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОСТУПЕ К СЛУЖБАМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ



Ноябрь 2021 г.

Добро пожаловать в Северную Ирландию



Прибытие в другую страну может быть связано с большими трудностями. В данной публикации мы собрали некоторую информацию, которая может оказаться вам полезной. В этой брошюре вы получите сведения о службах здравоохранения и социальной помощи и о том, как ими воспользоваться. Мы хотим обеспечить получение вами

обслуживания, отвечающего вашим индивидуальным потребностям. Службы здравоохранения и социальной помощи Северной Ирландии как правило являются бесплатными в пункте их использования для тех, кто считается постоянными жителями. Это зависит от ваших индивидуальных обстоятельств, поэтому некоторым людям, возможно, придется оплачивать любое обслуживание, кроме экстренной медицинской и социальной помощи.

Мы предоставили сведения о службах здравоохранения и социальной помощи в Северной Ирландии и том, как ими следует пользоваться.

Альтернативные форматы

Настоящий документ можно получить в самых разнообразных форматах и на разных языках; по запросу его можно получить на языках этнических меньшинств, на азбуке Брайля, в простом формате для чтения и в звуковом формате MP3. Если экземпляр этого документа требуется вам на другом языке или в другом формате, пожалуйста, обращайтесь к руководителю по равенству в районе, покрываемом вашим Трасом (контактная информация приведена в п. 1.3).



Содержание

		Стр.
1	Введение	6
1.1	Здравоохранение и социальная помощь (HSC)	6
1.2	Районы, покрываемые Трестами HSC	6
1.3	Руководители по равенству в Трестах HSC	7
1.4	Устные переводчики	9
1.5	Право на бесплатное обслуживание	11
1.6	Как воспользоваться HSC: ваша медицинская карта	13
2	Каковы доступные вам варианты заботы о здоровье?	15
2.1	Самостоятельный уход	15
2.2	О вашем враче общей практики (GP (ДжиПи) или семейный доктор)	16
2.3	Услуги GP	16
2.4	Как найти практику GP	17
2.5	Как записаться на осмотр GP	17
2.6	Посещения на дому	17
2.7	Лекарства/выписка рецептов	18
3	Обслуживание в нерабочее время	18
3.1	Срочная помощь и отдел мелких травм	19
3.2	Больницы	19
3.3	Обслуживание вновь прибывших в Северную Ирландию	20

3.4	Службы срочной и экстренной помощи	22
3.5	Серьезные происшествия или экстренные ситуации	25
3.6	Что если английский не ваш родной язык	25
3.7	Каким образом выполняется приоритизация	26
3.8	Что вы можете сделать в ожидании машины скорой помощи	26
3.9	Что если скорая помощь не является для вас лучшим вариантом?	27
3.10	Кого к вам направят	27
3.11	Что произойдет после прибытия сотрудника скорой помощи	28
4	Остальные виды обслуживания	
4.1	Охрана материнства и детства	29
4.2	Патронажные медицинские работники	29
4.3	Службы планирования семьи	30
4.4	Другие службы сексуального здоровья	30
4.5	Социальные работники	31
4.6	Службы защиты для детей и взрослых	31
4.7	Службы психического здоровья	32
4.8	Обслуживание людей с инвалидностью	33
4.9	Объединенные специалисты в области здравоохранения	33
4.10	Школьные медсестры	34
4.11	Программа иммунизации детей	35

4.12	Фармацевтические услуги (аптека)	36
4.13	Стоматологи	36
4.14	Оптометристы (специалисты по подбору очков)	37
5	Что если вы недовольны полученным обслуживанием	37
5.1	Порядок подачи жалоб	37
5.2	Как пожаловаться	37
5.3	Как подать жалобу	38
5.4	Что произойдет дальше	40
5.5	Что если вы по-прежнему недовольны после того, как Траст рассмотрел вашу жалобу?	41
6	Где еще можно получить консультации и информацию?	41
6.1	Сеть горячих линий Северной Ирландии	42

1. Введение

1.1 Здравоохранение и социальная помощь (HSC)

В Северной Ирландии Национальную службу здравоохранения (NHS) называют Службой здравоохранения и социальной помощи (HSC) Служба HSC в Северной Ирландии предоставляет критически важную и необходимую медицинскую помощь, а также занимается социальной помощью, в частности, уходом на дому, обслуживанием нуждающихся семей и детей, дневным уходом и предоставлением услуг социальных работников.

В Северной Ирландии действуют 6 Трастов здравоохранения и социальной помощи, предоставляющих соответствующие услуги.

На нижеприведенной карте показаны пять регионов Северной Ирландии. В контексте данного документа эти регионы называются районами, покрываемыми Трастами здравоохранения и социальной помощи Траст скорой помощи Северной Ирландии покрывает все пять регионов.

1.2 Районы, покрываемые Трастами HSC



1.3 Руководители по равенству в Трестах здравоохранения и социальной помощи:

<p>Траст здравоохранения и социальной помощи Белфаста</p>	<p>Орла Баррон (Orla Barron) Руководитель по планированию и равенству - Planning and Equality Lead 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH</p>	<p>Тел.: 028 95046567 Мобильный: 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Траст здравоохранения и социальной помощи района Сазерн (Southern)</p>	<p>Кэти Лавери (Cathy Lavery) Руководитель отдела равенства - Head of Equality Unit 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Тел.: 02837 564 151 Мобильный: 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Траст здравоохранения и социальной помощи района Саут-Истерн</p>	<p>Сюзан Томпсон (Susan Thompson) Менеджер по равенству - Equality Manager 2nd Floor Lough House Ards Hospital</p>	<p>Тел.: 028 9151 2177 Текстофон: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p>

(South Eastern)	Newtownards BT23 4AS	
Траст здравоохранения и социальной помощи района Вестерн (Western)	Дженнифер Мэйз (Jennifer Mayse) Менеджер по равенству - Equality Manager Tyrone & Fermanagh Hospital Donaghane Road Omagh Co Tyrone BT79 ONS	Тел.: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net
Траст здравоохранения и социальной помощи района Нозерн (Northern)	Алисон Ирвин (Alison Irwin) Руководитель отдела равенства - Head of Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Тел.: 028 2766 1377. Мобильный/текстофон: 07825667154 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Траст скорой помощи Северной Ирландии	Джон Гау (John Gow) Ответственный сотрудник по равенству и общественным связям - Equality and Public Involvement Officer Ambulance Headquarters Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Тел.: 02890 400717 john.gow@nias.hscni.net www.nias.hscni.net

1.4 Устные переводчики



Служба устного перевода для здравоохранения и социальной помощи в организации бизнес-обслуживания Business Services Organisation (BSO) призвана упростить оценку состояния здоровья для пациентов, не владеющих английским языком в достаточной мере или на уровне родного. Служба

переводов BSO предоставляет устных переводчиков для очной работы, т. е. переводчик физически присутствует на приеме. Эта услуга предоставляется бесплатно – по закону вы имеете право на профессиональную лингвистическую помощь.

- Служба переводов работает круглосуточно, семь дней в неделю.
- Переводчики профессионально обучены и имеют аккредитацию переводчиков по делам общества.
- Переводчики обязаны постоянно носить свой идентификационный бейджик HSC.
- Переводчики связаны обязательствами о соблюдении конфиденциальности.
- Переводчики могут связаться с пациентом/клиентом до приема только в том случае, если их попросит об этом специалист HSC – для того, чтобы подтвердить явку на прием или передать особые инструкции, касающиеся приема.
- Переводчики должны во всех случаях получить согласие на оказание услуг перевода во время вводной части приема.
- В целях постоянства, операционная группа, работающая с запросами, будет стараться предоставлять одного и того же переводчика.



Возможности устного переводчика и предъявляемые к нему требования

- Владение обоими языками и умение переводить, обеспечивая обмен информацией.
- Точный перевод (не всегда дословный, но передающий точное значение сказанного).
- Соблюдение непредвзятости и конфиденциальности.
- Разъяснение культурных нюансов и знание вопросов, связанных с другой культурой и соответствующими обстоятельствами.
- По возможности, помощь пациентам в нахождении местоположения других служб.

Что не должен делать устный переводчик

- Предоставлять письменные переводы длинных документов.
- Консультировать клиента (двуязычное консультирование).
- Говорить вместо вас: переводчик может лишь переводить ваши слова.
- Присматривать за детьми.
- Предоставлять психологическую помощь или транспортные услуги.
- Разглашать ваш номер телефона или другие контактные сведения.

Запрос на устного переводчика

Вам необходимо сообщить в офис заказов или сотруднику приемной, что вам требуется лингвистическая помощь. Лучше всего сообщить им об этом заранее, чтобы они могли связаться с переводчиком, работающим на вашем предпочтительном языке. Сотрудники офиса заказов или приемной оформят запрос на переводчика от вашего имени.

В некоторых случаях, или когда очного переводчика заказать не удастся, более удобным является предоставление услуг перевода по телефону. Специалисты службы здравоохранения и социальной помощи могут использовать телефонный перевод, предоставляемый службой телефонного перевода компании Big Word. Компания Big Word предоставляет по телефонной связи услуги устных переводчиков для приемов клиентов Службы здравоохранения и социальной помощи Северной Ирландии. Это профессиональные, квалифицированные переводчики, связанные обязательствами кодекса делового поведения, сходными с обязательствами, принятыми сотрудниками службы перевода для здравоохранения и социальной помощи в BSO.

1.5 Право на получение услуг здравоохранения



Служба здравоохранения и социальной помощи в Северной Ирландии, как правило, является бесплатной в пункте предоставления для тех, кто считается обычно проживающим в Северной Ирландии лицом; это означает, что вам не нужно платить за посещение врача и не нужно иметь собственную медицинскую страховку. В зависимости от ваших личных обстоятельств от вас может потребоваться оплата некоторых медицинских услуг, например, услуг стоматолога или специалиста по уходу за глазами.

В целом, требование об оплате лечения будет зависеть от типа лечения и того, проживаете ли вы в Северной Ирландии постоянно или находитесь здесь временно. Если лечение предоставляется в экстренном порядке и в отделении экстренной помощи больницы, клинике, работающей без предварительной записи или в отделе мелких травм, то такое лечение является бесплатным. После предоставления экстренного лечения, последующая терапия в качестве госпитализированного больного или амбулаторное

лечение и т. п. могут потребовать оплаты, если вы не являетесь лицом, «обычно» проживающим в Северной Ирландии, или не удовлетворяете одному из критериев, допускающих исключение.

Контактная информация групп здравоохранения	
Траст здравоохранения и социальной помощи Белфаста	<p>Эйлин Мерфи (Eileen Murphy), менеджер по доступу к здравоохранению и социальному обслуживанию Тел.: 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p> <p>Сэра Крейг (Sarah Craig), менеджер по доступу к здравоохранению и социальной помощи Тел.: 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p>
Траст здравоохранения и социальной помощи района Сазерн (Southern)	<p>Бриджид Куинн (Brigid Quinn), менеджер группы доступа к здравоохранению и социальному обслуживанию, SHSCT, Finance Department, больница Daisy Hill Hospital Тел.: 02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net</p>
Траст здравоохранения и социальной помощи района Саут-Истерн (South Eastern)	<p>Группа оценки финансового положения Тел.: 028 44 513857</p>
Траст здравоохранения и социальной помощи района Вестерн (Western)	<p>Контактная информация группы здравоохранения Больница Altnagelvin Hospital Тел.: 02871 345171, доб.: 214959, 213052, 214436, 214960 или Больница Southwest Acute Hospital Тел.: 028 6638 2000, доб.: 255502</p>

Траст здравоохранения и социальной помощи района Нозерн (Northern)	Мелани Слоан (Melanie Sloan), менеджер по доступу к здравоохранению и социальному обслуживанию Больница Antrim Hospital Тел.: 028 9442 4000, доб.: 334271
--	---

1.6 Как обратиться в HSC? Ваша медицинская карта



Чтобы получить доступ к обслуживанию, необходимо зарегистрироваться в офисе врача общей практики (GP – «ДжиПи»).

Офис семейного доктора, которого также называют врачом общей практики или GP (ДжиПи) является начальной точкой доступа к целому ряду услуг. Некоторые ДжиПи работают отдельно, другие работают совместно с другими ДжиПи в практиках или центрах здравоохранения и ухода (Health and Care Centre).

Зарегистрироваться в практике (офисе) ДжиПи Вам необходимо сразу же после прибытия в Северную Ирландию, а не ждать, пока вам потребуются услуги здравоохранения и социальной помощи.

Чтобы зарегистрироваться, нужно заполнить форму заявления. Эта форма имеет обозначение HSCR-1. Она предоставляется на целом ряде языков. Чтобы перейти на страницу формы, щелкните эту ссылку: <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Форма HSCR-1 и ее варианты, переведенные на различные языки, также можно получить в любой практике ДжиПи или в организации бизнес-обслуживания (BSO), занимающейся вашей регистрацией. Контактная информация этой организации:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street

Belfast BT2 8DQ
Тел.: (028) 9032 4431
Текстофон: (028) 9053 5575
Жалобы: Complaints.bso@hscni.net
Веб-сайт: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Вам необходимо получить форму заявления, заполнить ее, а затем принести ее с собой вместе с удостоверением личности и документом, подтверждающим право на получение обслуживания, которые будут запрошены выбранной вами практикой ДжиПи. Ваши документы будут отправлены в BSO, где вы будете приписаны к практике ДжиПи. После этого вы получите медицинскую карту, выпущенную в BSO. На этот процесс может потребоваться несколько недель. Медицинская карта предоставляется бесплатно. Ваша медицинская карта является важным документом: она дает вам право на получение целого ряда услуг.

2. Каковы доступные вам варианты заботы о здоровье?

Не забывайте, что выбирать нужно тщательно!

Самостоятельный уход	
Аптека	
ДжиПи	
Отдел мелких травм	
Экстренная помощь	
999	

2.1 Самостоятельный уход

Самостоятельный уход является лучшим вариантом для лечения незначительных заболеваний, недугов и травм. Ряд обычных заболеваний и жалоб на здоровье, например, ноющие боли, боли, кашель, простуда, расстройство желудка и боль в горле могут лечиться лекарствами, продающимися без рецепта, и достаточным отдыхом. Не забывайте, что большинство таких заболеваний проходят как в результате лечения, так и без него. Некоторые незаменимые лекарства и предметы для самостоятельного ухода, которые можно приобрести без рецепта: парацетамол, аспирин, ибупрофен, смеси для регидратации, средства от несварения, пластырь и градусник. (Во всех случаях необходимо следовать инструкциям на упаковке.)

Если вы по-прежнему чувствуете себя плохо, следует обратиться к местному врачу или врачу общей практики (ДжиПи).

2.2 О вашем враче общей практики (ДжиПи или семейном докторе)

Местные или семейные доктора, которых также называют врачами общей практики (ДжиПи) заботятся о здоровье людей в своих местных сообществах и решают целый ряд проблем, связанных со здоровьем. В Северной Ирландии действуют более 330 практик ДжиПи.

2.3 Услуги, предоставляемые ДжиПи или семейным доктором

ДжиПи предоставляют целый ряд услуг, включая следующие:

- Медицинские консультации по целому ряду вопросов
- Медицинский осмотр
- Диагностика симптомов
- Выписка рецептов
- Медицинское просвещение и профилактический осмотр
- Вакцинация
- Простые хирургические операции
- Лечение длительных или хронических заболеваний
- Некоторые практики ДжиПи организуют через свои веб-сайты приемы в онлайн, а также возобновляемую выписку рецептов.

ДжиПи или семейный доктор отвечает за то, чтобы помочь вам с вашими потребностями в охране здоровья. Семейный доктор примет решение о вашем направлении к другому медицинскому специалисту, и если это необходимо, примет соответствующие меры для организации приема у специалиста. Ваш ДжиПи также примет решение о ваших потребностях в лекарствах и сможет выписать нужный рецепт.

Вы имеете право на лечение у одного из врачей практики ДжиПи, в которой вы зарегистрированы. Вы не обладаете автоматическим правом обратиться к какому-то определенному ДжиПи. После того как вы регистрируетесь в практике ДжиПи, вас может осмотреть любой ДжиПи, работающий в этой практике, и вы, возможно, не всегда будете иметь дело с одним и тем же врачом, тем не менее, вы будете пользоваться непрерывной медицинской помощью в этой практике.

2.4 Как найти практику ДжиПи

В Северной Ирландии действуют более 330 практик ДжиПи. Ссылка для поиска практики ДжиПи в вашем районе: [Найти практику ДжиПи | nidirect](#). Вам важно знать о своих основных правах:



- У вас есть право попросить прием у врача одного пола с вами
- Важно отметить, что у вас есть право в любое время сменить практику ДжиПи, в которой вы зарегистрированы

2.5 Как записаться на осмотр ДжиПи

В связи с пандемией COVID-19 практики ДжиПи изменили режим своей работы. Если вам нужно обратиться к ДжиПи, не следует приходить в практику лично. Вместо этого **нужно сначала позвонить туда по телефону** и попросить поговорить с каким-либо врачом (ДжиПи). Телефонные звонки будут сортироваться согласно их приоритетности в целях определения порядка оказания помощи пациентам. Прием у ДжиПи будет, скорее всего, виртуальным – по телефону или по видеосвязи. ДжиПи также может решить, что ему необходимо осмотреть вас лично.

2.6 Посещения на дому

Если вы чувствуете себя очень плохо и не можете самостоятельно прийти в практику, возможно, вы будете иметь право на посещение врачом у себя дома. Чтобы запросить посещение на дому, необходимо обратиться в свою практику ДжиПи. Тем не менее, вы

не имеете права настаивать, чтобы ДжиПи пришел к вам на дом. ДжиПи придет к вам на дом только в том случае, если решит, что этого требует ваше состояние здоровья.

2.7 Лекарства/выписка рецептов

Если ДжиПи примет решение о том, что вам требуется лечение медикаментами, он выпишет вам рецепт, по которому вам будет необходимо получить лекарство в аптеке. См. раздел «Фармацевтические услуги».

3. Обслуживание в нерабочее время

Практики ДжиПи обычно работают с понедельника по пятницу, время работы указывается в самой практике. В ночное время, по выходным и праздничным дням услуги предоставляются отделом обслуживания в нерабочее время. Сведения о том, как обратиться в отдел обслуживания в нерабочее время, если вам потребуется врач, можно получить в практике ДжиПи. На телефонном автоответчике практики ДжиПи должно быть записано соответствующее сообщение, а на дверях практики должны быть размещены соответствующие объявления.

Все центры обслуживания в нерабочее время предоставляют срочную медицинскую помощь в ситуациях, которые не позволяют ждать открытия практик ДжиПи в обычное время. Кроме того, эти центры предоставляют услуги даже если вы не зарегистрированы в местной практике ДжиПи.

Врачи общей практики предоставляют обслуживание в нерабочее время, если вам требуется срочная медицинская помощь, когда практика ДжиПи закрыта. Центры обслуживания в нерабочее время открыты по рабочим дням с 18:00 до времени открытия практик ДжиПи и круглосуточно по субботам, воскресеньям и в праздничные дни. Не забывайте, что перед обращением в такой центр туда нужно сначала позвонить по телефону. Врач или медсестра проконсультирует вас по телефону, примет решение о необходимости приема у врача или направит вас в другую службу, если это потребуется. Контактные сведения для вашего района также находятся в практике ДжиПи.

За срочной помощью в центре обслуживания в нерабочее время можно обратиться в местную практику ДжиПи, а также через интернет: <https://www.nidirect.gov.uk/articles/gp-out-hours-service>

3.1 Срочная помощь и отдел мелких травм

Отдел срочной помощи и мелких травм может оказывать помощь с травмами, не являющимися критическими или угрожающими жизни, например:

- Травмы верхних и нижних конечностей
- Переломы, растяжения, синяки и порезы
- Укусы (человека, животных и насекомых)
- Ожоги
- Нарывы и инфицированные раны
- Легкие травмы головы
- Переломы носа и кровотечения из носа
- Посторонние предметы в глазах и носоглотке.

Если вы или ваш ребенок старше 5 лет получили незначительную травму, вы можете обратиться в один из отделов мелких травм. С детьми младше 5 лет необходимо обращаться в отделение экстренной помощи местной больницы.

3.2 Больницы

Ваш ДжиПи может направить вас к врачу-специалисту в больнице или вам может потребоваться обращение в больницу для получения экстренной помощи.

Если ваш ДжиПи не может справиться с проблемой самостоятельно, то, как правило, вы получите направление в больницу для прохождения анализов, лечения или на прием к врачу-консультанту, специализирующемуся в той или иной области.

Если вы получили направление от своего ДжиПи, это означает, что ДжиПи организовал для вас прием у консультанта или врача-специалиста для прохождения анализов или лечения. Вы получите письмо из больницы или клиники, содержащее сведения о назначенном приеме у специалиста. Прием у большинства

специалистов связан с периодом ожидания. Если вы не можете прийти на прием в назначенное время, прием необходимо отменить. После этого вам будет назначен новый прием.

Врач-специалист примет вас и обсудит с вами вашу проблему со здоровьем. При необходимости он назначит соответствующие анализы. В таком случае вы получите дополнительное письмо из своей больницы с информацией о дате и времени, когда вам потребуется явиться для сдачи анализов.

3.3 Служба Северной Ирландии для вновь прибывших (NINES)



Трасты здравоохранения и социальной помощи Белфаста и района Сазерн в сотрудничестве с Советом по здравоохранению и социальной помощи организовали службу для вновь прибывших в регионы охватываемые этими Трастами. Работой этой службы руководят медсестры.

Служба предоставляет доступ к целому ряду клиник в целях поддержки состояния здоровья и благополучия новых иммигрантов, соискателей политического убежища, беженцев, а также детей в возрасте до 16 лет, которым требуется профилактика от туберкулеза.

Это уникальный вид обслуживания, нацеленный на поддержку всех вновь прибывших, и предлагающий им профилактические меры, просвещение в области охраны здоровья, а также предоставляющий сведения о других службах. Возможно обращение в целый ряд клиник для удовлетворения потребностей в охране здоровья и благополучия клиентской группы, включающих такие меры, как оценка состояния здоровья, проведение занятий, посвященных оздоровлению, проведение анализов на переносимые в крови вирусы, IGRA/квантифероновый тест на туберкулез, а также иммунизация Манту/БЦЖ для детей до 16 лет.

Клиентам предлагается пройти общую оценку состояния здоровья, а также сдать анализы на заразные болезни (туберкулез, гепатит Б

и С, ВИЧ) – для клиентов, прибывших из стран с высоким риском. Также предоставляются содействие/рекомендации с регистрацией у врача общей практики (ДжиПи) и стоматолога; предоставляется информация о других службах и, сообразно обстоятельствам, дальнейшие направления.

Предоставление обслуживания:

- В районе, охватываемом Трасом Белфаста, обслуживание может быть предоставлено либо в клинике, либо по месту проживания человека. В районе, охватываемом Трасом Сазерн, обслуживание предоставляется в клинике.
- В Трасе Белфаста идет опробование схемы выдачи клиентам «паспортов» (в данный момент это приостановлено в связи с пандемией COVID-19), рассылаемых вместе с формой регистрации в практике ДжиПи, которые призваны сделать процесс более плавным.
- Программа иммунизации Манту/БЦЖ^[1] для детей до 16 лет.
- Содействие в регистрации у врача общей практики/стоматолога/оптометриста.
- Профилактический осмотр.
- Профилактические анализы на вирусы, переносимые в крови.
- Установлены маршруты прямого направления к специалистам, т. е. в клинику мочеполовой медицины, клинику матери и ребенка, гепатологии, грудных болезней, а также детских инфекционных заболеваний.
- Быстрое направление на рентгеновское исследование позволяет обеспечивать ранее выявление туберкулеза и дальнейшее направление в клинику грудных болезней для обследования и лечения, если оно требуется.
- Защита интересов клиентов.
- Конфиденциальная помощь и консультации

Чтобы получить дополнительную информацию о доступном обслуживании, времени работы клиник или направлении к специалисту, в Службу Северной Ирландии для вновь прибывших можно обратиться следующим образом:

^[1] БЦЖ – это вакцина, используемая для предотвращения туберкулеза. «БЦЖ» означает «бацилла Кальметта-Герена». Эта вакцина названа в честь докторов Кальметта и Герена, которые ее разработали

Траст Белфаста: с понедельника по пятницу, (028) 95042830

Траст Сазерн: с понедельника по пятницу, (028) 37561370

3.4 Службы срочной и экстренной помощи

Службы срочной и экстренной помощи в Северной Ирландии играют критически важную роль в удовлетворении потребностей пациентов. Хотя эти службы тесно связаны, важно понимать различие между срочной и экстренной помощью.

Срочная помощь и отдел мелких травм:

болезни или травмы, требующие срочного внимания, но не угрожающие жизни. В Северной Ирландии срочная помощь оказывается в следующих организациях: врачебные практики по рабочим дням, центры облуживания в нерабочее время (GP ООН) в нерабочее время и по выходным; аптеки; отделы мелких травм; центры оказания срочной помощи, отделы экстренной помощи в больнице; Служба скорой помощи Северной Ирландии (NIAS).

Служба «сначала звоним» (Phone First Service)

- в некоторых трастах здравоохранения и социальной помощи Северной Ирландии действует служба «сначала звоним». Она предназначена для пациентов, включая детей, который плохо себя чувствуют и рассматривают вариант обращения в отделение экстренной помощи больницы или центр срочной медицинской помощи по поводу травмы или болезни, которая требует срочного лечения, но **не представляет немедленной опасности для жизни.**



Если вы обратитесь в службу «сначала звоним», то ваше состояние или состояние другого человека, от имени которого вы обращаетесь, будет оценено с клинической точки зрения, после чего для вас будет организовано обращение в службу, наилучшим образом подходящую к вашим нуждам.

Вы можете получить телефонную консультацию по самостоятельному уходу, вас могут направить на плановый прием в

центр срочной медицинской помощи или отдел мелких травм, в отделение экстренной помощи больницы или вам могут порекомендовать обращение к своему ДжиПи.

В случае серьезной травмы или экстренной ситуации следует обращаться в отделение экстренной помощи больницы или звонить по телефону 999 или 112.

Доступ к срочной помощи или службе помощи при мелких травмах в вашем районе

Траст здравоохранения и социальной помощи Белфаста	При обращении в отделение экстренной помощи больницы, в зависимости от ваших нужд, вы будете направлены либо в отделение срочной помощи, либо в отделение экстренной помощи. Ссылка: Отделы экстренной помощи Траст здравоохранения и социальной помощи Белфаста (hscni.net)
Траст здравоохранения и социальной помощи района Сазерн (Southern)	Служба «сначала звоним» работает с 09:00 до 18:00, с понедельника по пятницу Тел.: 0300 123 3 111 Передача текста для людей с ограниченными возможностями: 18001 0300 123 3 111 Вне указанных часов работы следует обращаться в отдел мелких травм. Ссылка: https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/
Траст здравоохранения и социальной помощи района Саут-Истерн (South Eastern)	Три больницы, расположенные в районе, который охватывается Трасом Саут-Истерн предоставляют различные способы доступа к отделению срочной помощи и мелких травм; ниже приведены сведения для каждой больницы:

	<p>Больница Лэган Вэлли (Lagan Valley) – https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/</p> <p>Больница Ольстер (Ulster) – https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/</p> <p>Больница Даун (Downe) - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/</p>
<p>Траст здравоохранения и социальной помощи района Вестерн (Western)</p>	<p>Служба «сначала звоним» Тел.: 0300 020 6000. Передача текста для людей с ограниченными возможностями: 0870 240 5152. Ссылка: https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/</p>
<p>Траст здравоохранения и социальной помощи района Нозерн (Northern)</p>	<p>Служба «сначала звоним» Тел.: 0300 123 1 123 Передача текста для людей с ограниченными возможностями: 18001 0300 123 3 111 Ей также можно воспользоваться через мобильное приложение Interpreter Now. Ссылка: Новая служба сначала звоним» для отдела экстренной помощи и мелких травм – Траст здравоохранения и социальной помощи района Нозерн (hscni.net)</p>
<p>Вся приведенная выше информация может быть изменена, при возникновении сомнений всегда сверяйтесь с информацией на веб-сайте, а в случае необходимости получения срочной помощи, обращайтесь в отделение экстренной помощи больницы.</p>	

Экстренная помощь:



Болезни или травмы, угрожающие жизни, которые требуют немедленного интенсивного лечения. Экстренная помощь в данный момент предоставляется в больницах, имеющих отделения экстренной помощи типа 1 или типа 2, а также Службой скорой помощи Северной

Ирландии.

3.5 Серьезные происшествия или экстренные ситуации

В случае серьезной травмы или экстренной ситуации необходимо обращаться в отделение экстренной помощи больницы или звонить по телефону экстренных служб 999 или 112 – вызов **машины экстренной скорой помощи должен осуществляться только в случае настоящих экстренных ситуаций, когда под угрозой находится жизнь людей**. Если вам действительно требуется услуга скорой помощи, то вам или кому-либо, кто вас представляет, следует позвонить 999 или 112, и на вопрос оператора о том, какая услуга вам требуется, ответить «ambulance – амбюланс» (скорая помощь).

После этого вы будете подключены к диспетчеру скорой помощи, который задаст вам следующие вопросы:

- Номер телефона звонящего
- Местоположение происшествия
- Описание происшествия.

Машина скорой помощи будет как можно скорее направлена к вам – если это будет признано необходимым.

3.6 Что если английский не ваш родной язык?

Если английский не ваш родной язык, служба скорой помощи сможет оперативно привлечь к телефонному



разговору квалифицированного переводчика, чтобы разговор смог состояться.

Телефонные переводчики

- Работают круглосуточно, семь дней в неделю, 365 дней в году
- Профессионально обучены и имеют необходимую квалификацию
- Их услуги предоставляются в рамках контракта с компанией The Big Word.

Предоставленный переводчик

- Будет владеть обоими языками и обладать навыками устного перевода, обеспечивающего обмен информацией
- Будет обеспечивать точный перевод
- Будет соблюдать непредвзятость и конфиденциальность
- Не будет говорить вместо вас: переводчик будет лишь переводить ваши слова.

3.7 Каким образом выполняется приоритизация

Сотрудник на другом конце провода задаст вам дополнительные вопросы, чтобы выяснить серьезность вашей ситуации и срочность, с которой необходимо отреагировать.

Звонки в диспетчерской скорой помощи приоритизируются в соответствии с клинической необходимостью, и в первую очередь машины направляются туда, где клиническая необходимость самая сильная.

3.8 Что вы можете сделать в ожидании машины скорой помощи

В зависимости от ситуации, лицо принявшее вызов, может остаться на линии, чтобы дать вам практические рекомендации, пока вы ожидаете приезда машины скорой помощи.

К таким рекомендациям может относиться следующее:

- Советы о позиции, в которой должен находиться пациент
- Действия по устранению помех для дыхания пациента
- Действия по остановке кровопотери

- Выполнение искусственного дыхания (восстановление сердечной деятельности и дыхания).

3.9 Что если скорая помощь не является для вас лучшим вариантом?

Из предоставленной информации может стать понятным, что вызов скорой помощи не требуется для того, чтобы справиться с вашей ситуацией. В таких обстоятельствах диспетчер скорой помощи может передать звонок сотруднику клинической службы, который проконсультирует вас по лечению, которое вам необходимо.

В некоторых случаях диспетчер скорой помощи может порекомендовать вам обратиться в соответствующую службу системы здравоохранения и социальной помощи, которая может решить вашу проблему в качестве альтернативы обращению в отдел экстренной помощи.

3.10 Кого к вам направят

В экстренных ситуациях, когда существует угроза жизни, люди Северной Ирландии могут рассчитывать на прибытие машины скорой помощи с экипажем из двух человек. Тем не менее, служба скорой помощи Северной Ирландии (NIAS) также эффективно использует сотрудников, передвигающихся в легковых автомобилях. Такие автомобили оснащены критически важным оборудованием для спасения жизни, которое может потребоваться в экстренной ситуации. Легковой автомобиль может попасть на место быстрее, и это позволяет сотруднику оказать помощь более оперативно.

Машина скорой помощи будет также направлена на место, чтобы обеспечить дополнительную поддержку сотруднику, прибывшему на место первым, и отвезти пациента в отделение экстренной помощи больницы.

Вас попросят указать ваше имя и местоположение, а также описать медицинскую проблему. Машина скорой помощи будет направлена к вам как можно скорее. Это обслуживание предоставляется бесплатно.

Машина скорой помощи доставит вас в отделение экстренной помощи больницы (ED), где вас осмотрит врач. Это обслуживание также предоставляется бесплатно.

Ниже приведен список служб в больнице.

- Отделения экстренной помощи – предоставляют экстренное обслуживание круглосуточно.
- Стационарное отделение – проведение хирургических операций или лечения для пациентов, которые находятся в больнице в течение суток или более длительное время.
- Дневное отделение – проведение небольших операций и обследований, пациенты выписываются в тот же день.
- Амбулаторное отделение – приемы у профильных врачей или других специалистов в области здравоохранения (например, медсестер или специалистов смежных профессий), специализирующихся в различных клинических областях.

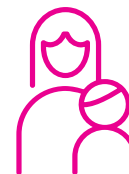
3.11 Что произойдет после прибытия сотрудника скорой помощи

После оценки состояния пациента и, возможно, оказания ему помощи, сотрудник скорой помощи может принять следующие решения:

- Необходима транспортировка на машине скорой помощи для дополнительного лечения в отделении экстренной помощи больницы
- Необходимо дополнительное лечение в отделении экстренной помощи больницы, но транспортировка на машине скорой помощи не требуется
- Дополнительного лечения не требуется, и пациент может остаться дома
- Пациента можно направить к другому специалисту в системе здравоохранения и социальной помощи, например, к ДжиПи или районной медсестре
- Пациента можно направить к специалисту в более подходящий лечебный центр системы здравоохранения и социальной помощи.

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ: ВЫЗОВЫ СКОРОЙ ПОМОЩИ ДОЛЖНЫ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ ТОЛЬКО В ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

4. Остальные виды обслуживания



4.1 Охрана материнства и детства

Если вы планируете рождение ребенка или думаете, что беременны, вам следует как можно скорее обратиться к своему семейному врачу. Семейный врач сможет подтвердить беременность, направить вас в службу охраны материнства и предложить медицинскую консультацию. В качестве альтернативы вы можете обратиться в службу охраны материнства самостоятельно: позвоните или отправьте электронное письмо в больницу с просьбой выслать вам форму на направление, которую также можно заполнить в онлайн.

Акушерки обладают квалификацией, необходимой для заботы о вас и вашем новорожденном ребенке, они также могут помочь вам с решением о том, как и где будут проходить роды. Акушерки работают как в больницах, так и во внебольничных условиях. Акушерки будут заботиться о вас во время беременности и помогут вам подготовиться к родам; они будут помогать вам во время родов и в уходе за новорожденным в течение 28 дней после рождения ребенка. Патронажная акушерка навестит вас и вашего ребенка дома после родов, чтобы удостовериться что все в порядке. После того как вы вернетесь домой из больницы, акушерка навестит вас дома. Вам не потребуется организовывать посещения акушерки – этим займется больница.

4.2 Патронажные медицинские работники

Патронажные медицинские работники – это медсестры, специализирующиеся на общественном здравоохранении и специально обученные помогать семьям и детям во всех аспектах охраны здоровья и благополучия.

Патронажная медсестра навестит вас дома в период между 10 и 14 днями после рождения вашего ребенка. После этого объем опеки (число посещений) патронажной медсестры будет определен по результатам оценки состояния здоровья семьи. Патронажная медсестра будет проверять состояние здоровья и развития вашего ребенка вплоть до того, как он будет готов пойти в школу. Кроме того, патронажные медсестры предоставляют семьям содействие и помощь по всем аспектам охраны здоровья, включая послеродовую депрессию, проблемы со сном, кормление новорожденного, иммунизацию и управление поведением. Если у вашего ребенка есть проблемы со здоровьем, патронажная медсестра направит его на дополнительные анализы и лечение.

4.3 Службы планирования семьи

Службы планирования семьи предлагают бесплатные консультации по контрацепции, скрининг рака шейки матки, а также скрининг репродуктивного здоровья, консультации и лечение.

Это обслуживание предоставляется местными клиниками по планированию семьи и некоторым семейными врачами.

Подробные сведения о клиниках планирования семьи можно получить в своей практике ДжиПи (семейного доктора), у акушерки или патронажной медсестры. Службы планирования семьи работают бесплатно и на полностью конфиденциальной основе.

Ассоциация планирования семьи (Family Planning Association – FPA) предоставляет конфиденциальное обслуживание по телефону (стоимость звонка соответствует местному тарифу) 0845 122 8687 с 09:00 до 17:00, с понедельника по пятницу; служба предоставляет информацию и консультации по целому ряду вопросов, связанных с сексуальным здоровьем.

4.4 Другие службы сексуального здоровья

Клиники, специализирующиеся в области заболеваний, передающихся половым путем, называются клиниками мочеполовой медицины и клиниками сексуального здоровья (GUM). Вы можете узнать номер клиники, расположенной в вашем районе, в телефонном справочнике – в разделах «GUM» (genitourinary

medicine), «Sexually Transmitted Diseases» (STD), «special clinic» или «sexual health clinic». Вы можете самостоятельно обращаться в эти клиники, которые также

- Работают на бесплатной и конфиденциальной основе – без вашего согласия они не будут контактировать ни с кем, даже с вашим ДжиПи – и открыты для всех, независимо от возраста, сексуальной ориентации и т. д.

Чтобы найти клинику GUM в вашем районе, воспользуйтесь следующей ссылкой: <https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 Социальные работники

Социальные работники предоставляют консультации и поддержку людям по целому ряду социальных потребностей. К таким вопросам относятся взаимоотношения, алкоголь или домашние проблемы, инвалидность, общее состояние здоровья, проблемы с психическим здоровьем, а также защита детей.

Это обслуживание охватывает людей всех возрастов – от детей до представителей старшего поколения. Социальные работники, обслуживающие взрослых, оценивают потребности людей старшего поколения, людей с физической инвалидностью или нарушениями обучаемости, а также людей, которым требуется психиатрическая помощь. Такие социальные работники взаимодействуют со своими подопечными, чтобы помочь им в достижении желательного стиля жизни и нужных результатов вместе с их семьями и сообществом. Социальный работник может помочь вам в оценке обслуживания или ресурсов в рамках оценки потребности и желательного результата, например, ухода и поддержки на дому, дневного ухода, перерывов на отдых для тех, кто осуществляет уход, или проживания в интернате или доме престарелых. Социальные работники помогают людям найти способы преодоления последствий травматических событий и предоставляют поддержку в поиске самостоятельных решений.

4.6 Службы защиты для детей и взрослых

В некоторых обстоятельствах от социальных работников может потребоваться вмешательство для защиты детей или взрослых от вреда или надругательств. Социальные службы в Северной Ирландии несут правовые обязательства по защите тех представителей общества, кто испытывает риск надругательств или жестокого обращения или уже пострадал от таких действий.

Если вы встревожены в связи с безопасностью или благополучием ребенка, или вы считаете что ребенок испытывает риск пострадать, пожалуйста, обращайтесь в шлюзовую группу заботы о детях (Gateway Team) по указанным ниже номерам:

Траст Белфаста:	028 9050 7000
Траст района Нозерн:	0300 1234333
Траст района Вестерн:	028 7131 4090
Траст района Сайт-Истерн:	0300 1000300
Траст района Сазерн:	0800 7837745

Если вы встревожены в связи с безопасностью или благополучием взрослого, или вы считаете что взрослый человек испытывает риск пострадать, пожалуйста, обращайтесь в службу защиты взрослых (Adult Protection) по указанным ниже номерам:

Траст Белфаста:	028 95041744
Траст района Нозерн:	028 9441 3659
Траст района Вестерн:	028 71611366/ 028 82835960
Траст района Сайт-Истерн:	028 92501227
Траст района Нозерн:	028 3756 4423

В нерабочее время можно обратиться в Службу экстренной и социальной работы (Emergency Social Work Service) для взрослых и детей по телефону: 028 9504 9999

В экстренных ситуациях можно также обращаться в Полицейскую службу Северной Ирландии (Police Service of Northern Ireland – PSNI), позвонив 999.

4.7 Службы психического здоровья

Если вы испытываете проблемы с психическим здоровьем, в первую очередь следует обращаться к семейному врачу. Он оценит ваше состояние и либо выпишет лекарство и продолжит

наблюдать за вами, либо, если это необходимо, направит вас к специалисту, например, психиатру, психологу или психотерапевту. Возможно, ваш семейный врач сможет порекомендовать группу поддержки для той или иной проблемы. Если в уходе за вами участвуют другие лица, например, психиатр, социальный работник или члены семьи, ваш семейный врач может связаться с ними в целях предоставления вам наилучшего возможного лечения, ухода и поддержки.

4.8 Обслуживание людей с инвалидностью



Целый ряд услуг здравоохранения и социального обслуживания предоставляется людям с инвалидностью (включая инвалидность в связи с отставанием в развитии, психическими расстройствами, физическими недостатками и поражениями органов чувств) по всей Северной Ирландии. К таким услугам относятся проведение оценки состояния, психотерапия, помощь в повседневной жизни и предоставление специального оборудования, а также реабилитация, защита правовых интересов и предоставление ухода на период отдыха тех, кто обычно занимается уходом за людьми с инвалидностью).

Ваш семейный врач сможет предоставить вам дополнительную информацию о доступных услугах.

4.9 Объединенные специалисты в области здравоохранения

Объединенные специалисты в области здравоохранения (Allied Health Professionals – AHP) – это общее название 12 профессиональных групп:

- Диетотерапия
- Эрготерапия
- Логотерапия
- Физиотерапия
- Подиатрия
- Протезирование и ортезирование

- Ортоптика
- Сотрудники скорой помощи
- Радиология
- Арт-терапия
- Драматерапия
- Музыкальная терапия

АНР работают со всеми возрастными группами по всем областям специализации. Их особые навыки и экспертные знания могут сыграть наиболее существенную роль в помощи в следующих областях:

- восстановление возможности двигаться или мобильности
- преодоление проблем со зрением
- улучшение диетарного статуса
- развитие навыков общения
- восстановление уверенности в применении навыков повседневной жизни

АНР работают в самых различных местах, включая больницы, жилые дома, клиники, врачебные практики и школы.

Они работают в партнерстве с коллегами по здравоохранению и социальной помощи в области первичной и специализированной медицинской помощи и социальной опеки, а также в секторах независимого обслуживания и волонтерства.

4.10 Школьные медсестры

Школьные медсестры предоставляют общую оценку состояния здоровья для всех детей, учащихся в первом классе начальной школы и первом классе средней школы. Как правило, вас пригласят на такую оценку состояния здоровья с тем, чтобы вы могли обсудить с медсестрой здоровье и развитие своего ребенка. Помимо прочего, на встрече будет обсуждаться иммунизация и вакцинирование, проверка зрения, слуха, роста и индекс массы тела. Если у ребенка существуют медицинские потребности, школьная медсестра обсудит это с его родителями или опекунами и, возможно, направит ребенка на дальнейшее тестирование и лечение.



Если вам нужно связаться со школьной медсестрой, то вы сможете получить соответствующую контактную информацию в школе, где учится ваш ребенок.

4.11 Программа иммунизации детей

Иммунизация – это лучший и наиболее безопасный метод предотвращения различных инфекционных заболеваний, например кори, у вашего ребенка.

Младенцы, как правило, получают первую вакцинацию в возрасте 8 месяцев. Вакцинация проводится в вашей местной практике ДжиПи. Для полной защиты ребенка потребуется несколько инъекций, и курс вакцинации очень важно закончить.

Если ваш ребенок пропустил какую-либо вакцинацию, то ее можно сделать позднее, даже после длительного промежутка. Заново начинать курс вакцинации не потребуется. Некоторые заболевания протекают у детей старшего возраста более серьезно, поэтому также важно, чтобы дети получали бустерные дозы вакцин. В северной Ирландии детям предлагается иммунизация от следующих болезней: полиомиелит, дифтерия, столбняк, коклюш, ХИБ-инфекция, менингококковая инфекция группы С, корь, свинка и краснуха (германская корь). Эти прививки делаются бесплатно.

Информация о туберкулезе (ТВ) и инфекциях БЦЖ размещена на различных языках на веб-сайте Агентства общественного здравоохранения (Public Health Agency).

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

Подробные сведения о симптомах, профилактике и лечении приводятся в информационных листках.

Ваш ДжиПи, патронажный медработник, школьная медсестра или медсестра в практике вашего ДжиПи сможет помочь вам с ответами на любые вопросы об иммунизации.



4.12 Фармацевтические услуги (аптека)

Фармацевты (аптекари) являются специалистами в области лекарственных средств и их действия. Решение о том, какие лекарства вам необходимы принимает ваш семейный врач. Он выдаст вам форму рецепта, которая предоставляет право получить прописанное лекарство в аптеке. Без рецепта фармацевт не сможет выдать вам никаких лекарств за исключением самых простых, например, болеутоляющих, которые также можно приобрести в супермаркетах и других магазинах. В данный момент лекарства по рецепту предоставляются в Северной Ирландии бесплатно.

Фармацевты также предоставляют ряд услуг, связанных с конкретными проблемами со здоровьем, например, экстренная контрацепция, тестирование на беременность, обмен шприцев, предоставление кислорода и средств при недержании; кроме того, фармацевты могут консультировать по вопросам здорового образа жизни и мелких недугов – бактерий и вирусов, аллергий, здоровья женщины, а также болей и ноющей боли.

Сведения о времени работы аптек в вашем районе публикуются на веб-сайте <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyrota.htm>.

4.13 Стоматологи

Если вам требуется стоматологическое решение, то сначала необходима регистрация у стоматолога. Чтобы зарегистрироваться у стоматолога, вам нужна медицинская карта. Если вы находитесь в стране временно, вы также сможете получить доступ к некоторым видам лечения. Необходимо удостовериться, что стоматолог, у которого вы регистрируетесь, будет лечить вас в качестве пациента службы здравоохранения (HSC). Возможно, вам придется оплатить некоторые стоматологические услуги – это будет зависеть от ваших обстоятельств. Бесплатное стоматологическое лечение предоставляется лицам младше 16 лет или лицам младше 19 лет, проходящим постоянное обучение в очной форме, а также беременным.

Поиск стоматолога в Северной Ирландии
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

4.14 Оптометристы (специалисты по подбору очков)

Если вам необходимо проверить свое зрение, следует обращаться к зарегистрированному оптометристу. Возможно, вам придется оплатить некоторые услуги оптометриста – это будет зависеть от ваших обстоятельств. Услуги оптометриста бесплатно предоставляются лицам младше 16 лет или лицам младше 19 лет, проходящим постоянное обучение в очной форме, а также беременным. Если вы имеете право на получение бесплатного обслуживания, то для доступа к этому бесплатному обслуживанию (HSC) вам также потребуется медицинская карта. Сейчас многие практики оптометристов также предлагают услуги людям, внезапно испытавшим проблемы со зрением (например, «заболел глаз»).
Дополнительные сведения о том, как получить доступ к обслуживанию по уходу за глазами можно получить по следующей ссылке:

Услуги оптометриста: [Информация для пациентов \(hscni.net\)](https://www.hscni.net)

5. Что если вы недовольны полученным обслуживанием?



5.1 Порядок подачи жалоб

Подача жалобы не влияет на ваши права и не приведет к потере доступа к какому-либо обслуживанию, которое вам требуется согласно проведенной оценке.

5.2 Как пожаловаться

Вы можете подать жалобу таким образом, в таком формате и на таком языке, которые вас больше всего устраивают. Жалобу можно подать в личном порядке, по телефону, в письменном виде или по

электронной почте. В отдел жалоб следует предоставить следующие сведения:

- Как с вами связаться
- На кого или на что вы жалуетесь
- Где и когда произошло событие, ставшее причиной вашей жалобы
- Если возможно, следует указать, какие действия, по вашему мнению, нужно предпринять

Лучше всего, если вы подадите жалобу как можно скорее, обычно в течение шести месяцев после того, как вы поняли, что у вас есть основания пожаловаться и, как правило, не позднее, чем через 12 месяцев после соответствующего события.

5.3 Как подать жалобу на поставщика услуг здравоохранения

Если вы хотите получить извинения или объяснения, или хотите, чтобы ваше лечение было пересмотрено, в первую очередь следует обратиться в то место, где вы получали лечение. Больница, врачебная практика, частная больница или клиника, где вы получили помощь, будет иметь свой собственный порядок подачи и рассмотрения жалоб. Обращайтесь в соответствующее учреждение, чтобы получить нужные сведения.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб в службе здравоохранения Северной Ирландии размещена на веб-сайте NI Direct <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Вы также можете обратиться в Совет по делам пациентов и клиентов (Patient and Client Council), воспользовавшись адресом электронной почты complaints.pcc@hscni.net или бесплатным номером телефона 0800 917 0222.

Ниже приведена контактная информация отдела жалоб каждого из Трастов.

Траст здравоохранения и социальной помощи Белфаста:

Complaints Department for the Belfast Health and Social Care Trust:
Level 7, McKinney House
Musgrave Park Hospital
Belfast BT9 7JB
Тел.: (028) 9504 8000
Эл. почта: complaints@belfasttrust.hscni.net
Веб-сайт: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

Траст здравоохранения и социальной помощи района Нозерн:
Service User Feedback Department,
Bush House,
45 Bush Road, Antrim,
BT41 2Q3
Тел.: (028) 9442 4655

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

Кроме того, вы можете заполнить и отправить форму обратной связи пользователя службы

Траст здравоохранения и социальной помощи района Саут-Истерн:
Complaints Department
South Eastern HSC Trust
Lough House
Ards Community Hospital
Church Street
Newtownards
BT23 4AS
Тел.: (028) 9056 1427
Факс: (028) 9056 4815

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

Траст здравоохранения и социальной помощи района Сазерн:
Service User Feedback Team
Southern Health and Social Care Trust
Beechfield House
Craigavon Area Hospital

68 Lurgan Road
Portadown
BT63 5QQ
Тел.: (028) 37564600

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

Траст здравоохранения и социальной помощи района Вестерн:

Complaints Department
Trust Headquarters
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry
BT47 6SB
Тел.: 028 7134 5171; доб.: 214142
или прямой номер 028 7161 1226
Прием текстовых сообщений: 077 8094 9796.

Эл. почта: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Служба скорой помощи Северной Ирландии (NIAS)

Administrative and Complaints Manager
Northern Ireland Ambulance Service HSC Trust Headquarters,
Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
BELFAST
BT8 8SG
Тел.: 028 9040 0999
Факс: 028 9040 0901
www.niamb.co.uk

5.4 Что произойдет дальше?

Прием вашей жалобы будет подтвержден в течение двух дней после ее получения. Отдел жалоб постарается дать полный ответ

на вашу жалобу в течение 20 рабочих дней. Рассмотрение некоторых жалоб может потребовать больше времени, чем других. Отдел рассмотрения жалоб уведомит вас, если станет понятно, что ответ в установленное время предоставить не получится, и даст объяснение причин.

5.5 Что если вы по-прежнему недовольны после того, как поставщик услуг здравоохранения рассмотрел вашу жалобу?

Если вы по-прежнему недовольны, вы можете передать жалобу Комиссару по жалобам Северной Ирландии (омбудсмену). Омбудсмен рассмотрит вашу жалобу, чтобы выяснить, заслуживает ли она расследования в его организации.

Дополнительные сведения об услугах, предоставляемых омбудсменом, можно получить, обратившись по следующему адресу:

The Northern Ireland Public Services Ombudsman
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN
Бесплатный телефон: 0800 34 34 24

Эл. почта: nipso@nipso.org.uk

www.nipso.org.uk

6 Где еще можно получить ключевые консультации и информацию?

Дополнительную информацию и консультации можно получить в Совете по здравоохранению и социальной помощи:

- The Health and Social Care Board
<http://www.hscboard.hscni.net>
- В местном Тресте здравоохранения и социальной помощи:
<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>

- В агентстве по общественному здравоохранению (Public Health Agency) <http://www.publichealth.hscni.net/>
- В совете по делам пациентов и клиентов (Patient Client Council) <http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- В организации бизнес-обслуживания (Business Services Organisation) <http://www.hscbusiness.hscni.net>

6.1 Сеть горячих линий Северной Ирландии: www.helplinesnetworkni.com

Веб-сайт www.helplinesnetworkni.com обеспечивает единую точку доступа к номерам горячих линий и веб-сайтов Северной Ирландии, где люди могут найти нужную горячую линию, соответствующую их потребности. На этом простом для навигации веб-сайте приведен список более 20 горячих линий, управление которыми осуществляется общественностью, волонтерами или общественными организациями – никто из них не извлекает прибыль из этой работы. Веб-сайт предлагает функцию поиска, позволяющую пользователям выполнять поиск нужной поддержки путем ввода ключевого слова, находить информацию о том, что предлагает та или иная горячая линия и получать актуальные контактные сведения и информацию о времени работы. Члены сети горячих линий предоставляют разнообразные критически важные услуги, включая информирование, консультации, психологические консультации и просто готовность дружелюбно выслушать по широкому диапазону потребностей и проблем.

- Ваши местные выборные представители
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Ваше местное бюро гражданских консультаций (Citizens Advice Bureaux)
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Правовой центр Северной Ирландии (Law Centre NI)
<http://www.lawcentreni.org>
- Комитет Северной Ирландии по правам человека (Northern Ireland Human Rights Commission) <http://www.nihrc.org>
- Служба поддержки семьи (Family Support)
<http://www.familysupportni.gov.uk>

- Программа расширения возможностей графства Южный Тирон (South Tyrone Empowerment Programme (STEP))
<http://www.stepni.org>
- Совет Северной Ирландии по делам этнических меньшинств (Northern Ireland Council for Ethnic Minorities (NICEM))
<http://www.nicem.org.uk>
- Совет Северной Ирландии по действиям волонтеров (Northern Ireland Council for Voluntary Action (NICVA))
<http://www.nicva.org>

Если вы хотите получить какую-либо дополнительную информацию о здравоохранении и социальной помощи в Северной Ирландии, воспользуйтесь данной ссылкой:

[Доступ к здравоохранению и социальной помощи в Северной Ирландии](#)