

RUSSIAN



СРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ДОСТУПА К МЕДИКО- СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Ноябрь 2015 г.

Добро пожаловать в Северную Ирландию!

Прибытие в другую страну может стать для Вас чрезвычайным испытанием. Мы собрали воедино некоторую информацию, которая может быть полезной для Вас. Этот буклет содержит информацию об услугах по предоставлению медико-социальной помощи и о том, как получить доступ к ним. Мы хотим убедиться в том, что Вы получите ту услугу, которая отвечает Вашим индивидуальным потребностям. В основном в пунктах оказания медицинской помощи услуги по предоставлению медико-социальной помощи в Северной Ирландии бесплатны для людей, которые считаются резидентами. Все будет зависеть от Ваших индивидуальных обстоятельств, и поэтому некоторым людям, возможно, придется заплатить за какие-либо услуги, отличные от неотложной медико-социальной помощи. Мы предоставили детальную информацию о Службе медико-социальной помощи в Северной Ирландии, а также о том, как надлежащим образом получить доступ к ней.

Альтернативные форматы

Этот документ доступен в целом ряде альтернативных форматов и других языков и может быть предоставлен по запросу, например, на языках этнических меньшинств, шрифтом Брайля, в легкочитаемом формате, MP3-формате. Пожалуйста, свяжитесь с Руководством по вопросам обеспечения равенства в зоне действия Вашего Треста, если Вам нужен документ на другом языке или в другом формате: (контактная информация указана в пункте 1.3).

Содержание

		Страница
1	Введение	5
1.1	Медико-социальная помощь (МСП)	5
1.2	Зоны действия Трестов МСП	5
1.3	Руководства Трестов по вопросам обеспечения равенства при получении МСП	6
1.4	Устные переводчики	8
1.5	Равенство в получение медицинской помощи	10
1.6	Как получить доступ к МСП? – Ваша медицинская карта	10
2	Какие варианты услуг предоставляются по уходу за Вашим здоровьем?	12
2.1	Самопомощь	12
2.2	О Вашем враче общей практики (ВОП) или семейном враче)	13
2.3	Услуги, оказываемые ВОП	13
2.4	Как найти поликлинику общей практики?	14
2.5	Заказ обратного звонка	14
2.6	Посещения на дому	14
2.7	Лекарства / Рецепты	14
3	Предоставление услуг в нерабочее время	15
3.1	Отделение легких травм	15
3.2	Больницы	16
3.3	Служба для новоприбывших в Северную Ирландию (NINES)	16
3.4	Службы неотложной медицинской помощи	18
3.5	Кто будет разговаривать с Вами?	19
3.6	Что делать, если английский – не Ваш родной язык?	19
3.7	Каковы приоритеты вызова бригады скорой помощи?	19
3.8	Что Вы можете сделать, ожидая приезда скорой помощи?	20
3.9	Что делать в случае, если вызов скорой помощи не является оптимальным вариантом?	20
3.10	Кого Вам направят?	20
3.11	Что происходит после прибытия фельдшера?	21
3.12	Услуги родильного отделения	23
3.13	Патронажные медицинские работники	23
3.14	Услуги планирования семьи	23

3.15	Другие услуги в области сексуального здоровья	24
3.16	Социальные работники	24
3.17	Службы защиты детей и взрослых	25
3.18	Психиатрические службы	26
3.19	Услуги для людей с ограниченными возможностями	26
3.20	Профессии, смежные с медицинскими	27
3.21	Школьная медсестра	27
3.22	Программа иммунизации детей	28
3.23	Фармацевтика (провизор)	29
3.24	Стоматологи	29
3.25	Окулисты	30
4	Что делать, если Вы недовольны полученными услугами?	30
4.1	Процедура подачи жалобы	30
4.2	Как подать жалобу?	30
4.3	Как подать жалобу на врача общей практики?	30
5	Что произойдет после подачи жалобы?	33
6	Что произойдет, если Вы не останетесь удовлетворены результатом рассмотрения своей жалобы со стороны Треста?	33
7	Где еще можно получить ключевые советы и информацию?	34
7.1	Горячая линия в интернет-сети Северной Ирландии	34

1. Введение

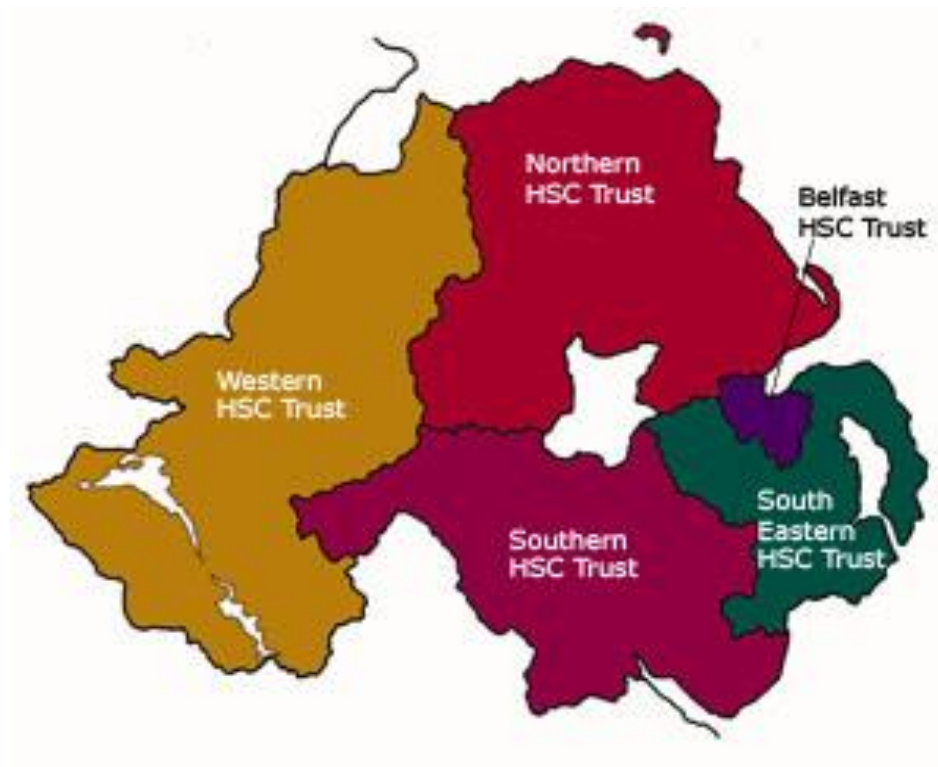
1.1 Медико-социальная помощь (МСП)

В Северной Ирландии Национальная служба здравоохранения (НСЗ) известна под названием Медико-социальной помощи или МСП. МСП в Северной Ирландии оказывает неотложные услуги в области реаниматологии, а также предоставляет социальную помощь, такую как помощь на дому, помощь органов опеки по вопросам семьи и детей, помощь детских учреждений и социальных служб.

В Северной Ирландии создано 6 Трестов медико-социальной помощи, которые оказывают услуги в области здравоохранения и социальной помощи.

Ниже представлена карта, на которой показаны пять регионов на территории Северной Ирландии. Эти регионы называются зонами действия Трестов медико-социальной помощи. Трест службы скорой медицинской помощи в Северной Ирландии охватывает все пять регионов Северной Ирландии.

1.2 Зоны действия Трестов МСП



Northern HSC Trust

[Северный Трест МСП]

Western HSC Trust

[Западный Трест МСП]

Southern HSC Trust

[Южный Трест МСП]

South Eastern HSC Trust

[Юго-восточный Трест МСП]

Belfast HSC Trust

[Трест МСП г. Белфаста]

1.3 Руководства Трестов по вопросам обеспечения равенства при получении медико-социальной помощи:

<p>Трест медико-социальной помощи г. Белфаста</p>	<p>Орла Баррон Менеджер по вопросам неравенства при получении медико-социальной помощи 1-й этаж МакКинни Хаус Больница Масгрэйв Парк БЕЛФАСТ BT9 7JB</p>	<p>Телефон: 028 95046567 Текстофон: 028 90637406 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Южный Трест медико-социальной помощи</p>	<p>Линда Гордон Руководитель отдела равенства 1-й этаж Хилл Билдинг Больница Святого Луки Лохголл Роуд АРМА BT61 7NQ</p>	<p>Телефон: 028 3741 2643 Текстофон: 028 3741 2446 lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Юго-восточный Трест медико-социальной помощи</p>	<p>Сьюзан Томпсон Менеджер по вопросам равенства 2-й этаж Лох Хаус Больница района Ардс НЬЮТАУНАРДС BT23 4AS</p> <p>Сьюзан МакКартни Менеджер по вопросам равенства Больница долины Лаган ЛИСБЕРН</p>	<p>Телефон: 028 9151 2177 Текстофон: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p> <p>Телефон: 028 9266 5141 Доб.номер 87604 Текстофон: 028 9263 3522 suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</p>

	BT28 1JP	
Западный Трест медико- социальной помощи	Маура О'Нейл Менеджер по вопросам равенства	Телефон: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 maura.oneill@westerntrust.hscni.net
	Шивон О'Доннелл Менеджер по вопросам равенства	Телефон: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net
Северный Трест медико- социальной помощи	Элисон Ирвин Глава отдела равенства Рут Комплекс Колрейн-роуд 8е Баллимони Графство Антрим BT53 6BP	Телефон: 028 2766 1377 Моб./ Текстофон: 07825667154 Факс: 028 27661209 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Трест службы скорой медицинской помощи в Северной Ирландии	Мишель Лемон Помощник директора по кадрам, по вопросам равенства, информации о планировании использования ЛС и опыта работы с пациентами Центральный офис скорой медицинской помощи Площадка 30, Парк здравоохранения Нокбракен Сэнтфильд Роуд БЕЛФАСТ BT8 8SG	Телефон: 028 90400999 Текстофон: 028 9040 0871 Факс: 028 9040 0903 Эл. почта: Michelle.Lemon@nias.hscni.net

1.4 Устные переводчики

Работники Службы медико-социальной помощи осознают, что они должны обеспечить Ваше понимание и возможность быть понятыми при получении доступа к медико-социальной помощи.



Служба устных переводов Медико-социальной помощи в Северной Ирландии (NIHSCIS) стремится облегчить доступ к медико-социальной помощи для пациентов, для которых английский не является первым или в достаточной мере вторым языком общения. Служба предоставляет переводчиков для личного контакта (т.е. устный переводчик будет физически присутствовать во время Вашего приема). Услуга предоставляется бесплатно и на законном основании, Вы имеете право получить профессиональную языковую помощь.

- NIHSCIS работает круглосуточно 7 дней в неделю.
- Переводчики прошли профессиональную подготовку и имеют переводческую квалификацию, аккредитованную Сообществом.
- Переводчики обязаны постоянно носить идентификационные бейджи NIHSCIS.
- Переводчики обязаны сохранять конфиденциальность.
- Переводчики могут связаться с пациентом/клиентом до назначенного приема только в том случае, если их об этом попросит практикующий врач для подтверждения визита.
- Переводчики всегда должны получать согласие на перевод в рамках своего официального представления.
- Оперативная группа, работающая с запросами, по требованию может попытаться предоставить одного и того же переводчика для обеспечения целостности процесса.

Что Ваш устный переводчик может:

- Говорить на двух языках и знать, как переводить, облегчая общение.
- Переводить точно (не всегда переводя слово в слово, но передавая весь смысл разговора).
- Быть беспристрастным и сохранять конфиденциальность.
- Разъяснять культурные нюансы и быть сведущим в других культурных и обстоятельственных вопросах.
- По возможности указывать клиентам или пациентам направление в другие службы.

Что Ваш устный переводчик не может:

- Осуществлять письменные переводы объемных документов.
- Консультировать клиента (двухязычная правозащитная деятельность).
- Говорить вместо Вас – переводчики обязаны только переводить Ваши слова.
- Присматривать за детьми.
- Давать консультации или обеспечивать транспортом.
- Разглашать Ваш номер телефона или контактную информацию.

Как попросить об услугах переводчика?

Вы должны сообщить в контору или регистратору, что Вам нужна языковая помощь. Лучше всего дать им знать об этом заранее, чтобы они могли попытаться найти переводчика, работающего с выбранным Вами языком. Сотрудники или регистратор закажут услугу переводчика от Вашего имени.

Устный перевод по телефону



Иногда более подходящим способом может оказаться предоставление телефонного переводчика. Или же, если отсутствует переводчик для личного контакта, практикующие врачи Медико-социальной помощи могут воспользоваться телефонным

переводом через компанию Big Word. Big Word предоставляет переводчиков с помощью телефонной связи на время приемов в Медико-социальной помощи Северной Ирландии. Эти переводчики являются профессиональными, квалифицированными переводчиками, которые придерживаются такого же кодекса поведения, как переводчики, работающие в Переводческой службе Медико-социальной помощи Северной Ирландии.

1.5 Равенство в получении медицинской помощи

Как правило, услуги по предоставлению медико-социальной помощи в Северной Ирландии являются бесплатными для людей, которые считаются резидентами, т.е. Вам не придется платить за визит к врачу, а также Вам не нужна собственная медицинская страховка. В зависимости от Ваших обстоятельств, Вам, возможно, придется заплатить за определенные медицинские услуги, например, за стоматологические или офтальмологические процедуры.

В принципе, необходимость оплатить лечение зависит от типа лечения и от того, живете ли Вы в Северной Ирландии или просто находитесь с визитом. Если лечение является неотложным и предоставляется в отделении неотложной помощи, клинике, принимающей больных без предварительной записи, или отделении легких травм, оно предоставляется бесплатно. После оказания неотложной медицинской помощи восстановительная терапия в форме госпитализации в качестве стационарного или амбулаторного пациента и т.д. может быть осуществлена на платной основе, если Вы не являетесь резидентом Северной Ирландии или не отвечаете одному из льготных критериев.

1.6 Как получить доступ к МСП? Ваша медицинская карта

Для получения доступа к услугам Вам необходимо зарегистрироваться в поликлинике у семейного врача.

Семейный врач, также известный как врач общей практики или ВОП, является отправной точкой для всего спектра услуг. Некоторые врачи общей практики работают индивидуально, иные работают вместе с другими врачами общей практики в поликлинике или центре здравоохранения.

Вы должны зарегистрироваться в поликлинике у врача общей практики сразу по прибытии в Северную Ирландию, а не ждать, когда Вам понадобится доступ к услугам медико-социальной помощи. Для регистрации Вам нужно будет заполнить форму заявки. Она называется формой HS22X. Форма доступна на многих других языках, для доступа к ней перейдите по ссылке <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Форма HS22X или ее переведенные варианты доступны в любой поликлинике общей практики или в организации, специализирующейся на оказании деловых услуг (BSO), которая заботится о Вашей регистрации. Ниже предоставлена их контактная информация:

Организация, специализирующаяся на оказании деловых услуг
Главное управление
Франклин Стрит 2
Белфаст BT2 8DQ
Телефон: (028) 9032 4431
Текстофон: (028) 9053 5575
Жалобы: Complaints.bso@hscni.r
Веб-сайт: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Вы должны получить форму заявки, заполнить ее и принести вместе с любым необходимым удостоверением личности и права на получение услуг в выбранную Вами поликлинику общей практики. Если они согласятся взять Вас в качестве пациента, они примут Вашу форму заявки и проверят Ваши документы. После этого Вы получите медицинскую карту, выданную BSO. Это может занять до восьми недель. Медицинская карта выдается бесплатно. Медицинская карта является важным документом: она дает Вам право на получение многих услуг.

2. Какие варианты услуг предоставляются по уходу за Вашим здоровьем?

Не забудьте сделать правильный выбор!



Self-Care
[Самопомощь]
Pharmacy
[Применение лекарств]
GP
[Врач общей практики]
Minor Injuries Unit
[Отделение легких травм]
Emergency Department
[Отделение неотложной помощи]

2.1 Самопомощь

Самопомощь является лучшим выбором для лечения незначительных заболеваний, недомоганий и травм. Ряд распространенных заболеваний и жалоб, таких как боли, кашель, простуда, расстройство желудка и ангина, можно лечить с помощью лекарств, отпускаемых без рецепта, и усиленным отдыхом. Помните, независимо от применения или отсутствия лечения, при большинстве из перечисленных недомоганий со временем Вы пойдете на поправку. Некоторые предметы и лекарственные средства первой необходимости для оказания самопомощи можно купить без рецепта: парацетамол, аспирин, ибупрофен, регидратационные смеси, лекарства от несварения желудка, пластыри и термометр. (Всегда следуйте инструкциям на упаковке).

Если Вы все еще чувствуете недомогание, Вы должны обратиться к своему участковому врачу или врачу общей практики (ВОП).

2.2 О Вашем враче общей практики (ВОП) или семейном враче)

Участковые или семейные врачи, также известные как врачи общей практики (ВОП), следят за здоровьем людей на своем участке и решают целый ряд проблем со здоровьем. В Северной Ирландии имеется более 350 поликлиник общей практики.

2.3 Услуги, оказываемые ВОП

Врачи общей практики предоставляют широкий спектр услуг, в том числе:

- Медицинские консультации по целому ряду вопросов
- Медицинский осмотр
- Диагностика симптомов
- Назначение лекарств
- Санитарное просвещение и медицинское обследование
- Вакцинация
- Проведение простых хирургических операций
- Обеспечение постоянного ухода за более давними или хроническими заболеваниями
- Некоторые поликлиники общей практики предоставляют услугу онлайн резервирования приема у врача или повторной выписки рецепта (через веб-сайт поликлиники).

ВОП несет ответственность за помощь Вам в заботе о Ваших потребностях в области здравоохранения. Врачи общей практики принимают решения касательно необходимости Вашего визита к любому другому врачу и, в случае такой потребности, принимают все необходимые меры. Также Ваш ВОП решает, какие лекарства Вам нужно принимать, и может выписать Вам рецепт.

Вы имеете право на получение лечения от одного из врачей общей практики в поликлинике, в которой Вы зарегистрированы. У Вас нет автоматического права на прием у конкретного ВОП. При регистрации в поликлинике общей практики Вас может принять любой врач общей практики в этой поликлинике, и не обязательно это будет один и тот же практикующий врач, однако Вы получите непрерывный уход полностью в этой поликлинике. Вы должны записаться на прием к врачу общей практики, позвонив в поликлинику по телефону или обратившись непосредственно в поликлинику (у некоторых врачей общей практики имеются кабинеты с аптекой, в которых они принимают без предварительной записи).

2.4 Как найти поликлинику общей практики?

В Северной Ирландии имеется более 350 поликлиник общей практики. Найти поликлинику общей практики в Вашем районе можно на сайте <http://servicefinder.hscni.net>.

Важно, чтобы Вы знали свои основные права:

- Вы имеете право попросить, чтобы лечение осуществлял врач Вашего пола
- Следует отметить, что Вы имеете право поменять поликлинику общей практики в любое время.

2.5 Заказ обратного звонка

Некоторые поликлиники общей практики предоставляют возможность заказать обратный звонок, и они перезвонят Вам в наиболее удобное для Вас время.

2.6 Посещения на дому

Если Вы чувствуете себя слишком плохо, чтобы посетить поликлинику, Вы имеете право на домашний визит врача общей практики. Вы должны связаться со своей поликлиникой общей практики и сделать заявку. Однако Вы не можете настаивать на домашнем визите ВОП. ВОП осмотрит Вас на дому, только если в поликлинике примут решение, что Ваше состояние здоровья требует этого.

2.7 Лекарства / Рецепты

Если врач общей практики решит, что Вы должны принимать лекарства, он выпишет Вам рецепт, с которым Вы затем должны обратиться в любую аптеку для получения лекарств. См. раздел «Фармацевтика».

3. Предоставление услуг в нерабочее время

Поликлиники общей практики, как правило, открыты с понедельника по пятницу, время работы указывается в поликлинике. Обслуживание ночью, в выходные и праздничные дни осуществляется Службами, работающими в нерабочее время. В поликлинике имеется информация, как связаться со Службами, работающими в нерабочее время, если Вам нужен врач. На автоответчике поликлиники должно быть записано соответствующее сообщение, а также на двери поликлиники должно быть размещено уведомление с дополнительной информацией.

Все Центры, работающие в нерабочее время, оказывают срочную медицинскую помощь в случаях, которые не могут ждать открытия Вашей поликлиники общей практики. Они также предоставляют услуги, даже если Вы не зарегистрированы в участковой поликлинике.

ВОП, работающий в нерабочее время, доступен, если Вам необходима срочная медицинская помощь, когда кабинет Вашего ВОП закрыт. Службы ВОП, работающие во внерабочее время, работают с 6 вечера каждый будний день вплоть до открытия кабинета Вашего ВОП на следующее утро и круглосуточно по субботам, воскресеньям и в праздничные дни. Не забудьте сначала позвонить в службу. Доктор или медсестра проконсультирует Вас по телефону, примет решение, должен ли Вас осмотреть врач, или направит Вас в другую службу, в случае необходимости. В кабинете Вашего врача общей практики должна иметься контактная информация для Вашего региона.

Срочную помощь ВОП, работающего во внерабочее время, можно получить, позвонив в Вашу участковую поликлинику общей практики или онлайн по адресу www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Отделение легких травм

Отделение легких травм может лечить травмы, которые не являются критическими или опасными для жизни, такие как:

- Травмы верхних и нижних конечностей
- Сломанные кости, вывихи, ушибы и раны
- Укусы – человека, животных и насекомых
- Ожоги и ошпаривания

- Абсцессы и раневые инфекции
- Незначительные травмы головы
- Сломанные носы и носовые кровотечения
- Инородные тела в глазах и носу.

Если Вы или ребенок старше 5 лет получили легкую травму, Вы можете обратиться в одно из отделений легких травм. Дети в возрасте до 5 лет должны быть доставлены в отделение неотложной помощи в Вашем районе.

3.2 Больницы

Ваш врач общей практики может направить Вас к врачу-специалисту в больницу, или же, если Вам требуется неотложная медицинская помощь, Вам может понадобиться обратиться в больницу.

Если Ваш врач общей практики не может решить проблему, то, как правило, он направляет Вас в больницу для обследования, лечения или на прием к консультанту со специальными знаниями.

Если Ваш врач общей практики выписывает Вам направление к врачу-специалисту, это означает, что он организовал для Вас визит у консультанта или специалиста для проведения обследования или лечения. Вы получите письмо из больницы или клиники с подробной информацией о назначенном визите, который был организован для Вас, чтобы Вы попали на прием к врачу-специалисту. Для большинства специалистов может иметь место время ожидания. Если Вы не можете прийти в назначенное время, Вам нужно отменить визит. В таком случае Вам будет назначена новая дата.

Специалист встретится с Вами и обсудит с Вами Вашу проблему со здоровьем. В случае необходимости, он организует проведение обследования. В этом случае Вы получите еще одно письмо из больницы с информацией о дате и времени, когда Вам нужно снова прийти на обследование.

3.3 Служба для новоприбывших в Северную Ирландию (NINES)

Трест медико-социальной помощи города Белфаста в сотрудничестве с Государственной организацией здравоохранения и Советом медико-социальной помощи учредили региональную Службу медсестер для новоприбывших в Северную Ирландию.

Проект предусматривает различные клиники для поддержания здоровья и социального благополучия новоприбывших иммигрантов, лиц, ищущих убежища, беженцев и целевых детей в возрасте 0-16 лет.

Эта уникальная услуга направлена на поддержку всех новоприбывших, предлагая скрининги, первичную иммунизацию детей, санитарное просвещение и предоставление указаний на другие службы. Ряд клиник может быть доступен для решения потребностей здравоохранения и социального благополучия группы клиентов, включая посещение клиник без предварительной записи для получения консультативной помощи и поддержки, клиник для оценки состояния здоровья, клиник для иммунизации и процедур по укреплению здоровья.

Клиентам предлагается проведение целостной оценки состояния здоровья; скрининга на выявление инфекционных заболеваний, таких как туберкулез, гепатит В и гепатит С, для клиентов из стран с высоким уровнем риска, а также прививки по мере необходимости. Помощь/консультации предоставляются при регистрации у врачей общей практики и в стоматологических клиниках; указание на другие службы и направление на дальнейшее лечение в зависимости от обстоятельств.

Оказание услуг:

- Книжка клиента была разработана на пяти языках для улучшения связи между различными службами.
- Клиенты приносят свои медицинские книжки на другие медицинские приемы.
- Проба Манту/ вакцина БЦЖ¹ для детей в возрасте 0-16 лет.
- Помощь в регистрации у врачей общей практики/ стоматологов/ оптиков.
- Медицинские обследования, особенно на туберкулез, измерение кровяного давления, анализ мочи, измерение уровня глюкозы в крови.
- Скрининг крови.

¹ БЦЖ – вакцина против туберкулеза. БЦЖ означает "бацилла Кальметта-Герена" и названа так в честь доктора Кальметта и доктора Герена, разработавших вакцину.

- Были учреждены пути прямого направления в специальную службу, т.е. клинику медицины мочеполовой системы, службу охраны материнства.
- Применение скоростных методов рентгенографии органов грудной клетки, которые обеспечивают раннюю диагностику туберкулеза, и направление на дальнейшее лечение в клинику торакальной хирургии для обследования и лечения, в случае необходимости.
- Правовая защита клиента.
- Конфиденциальная помощь и консультирование.

Для получения более подробной информации о доступных услугах, времени работы клиники или получения направления, Вы можете обратиться в Службу для новоприбывших в Северную Ирландию с понедельника по пятницу по телефону: (028) 9056 5909.

3.4 Службы неотложной медицинской помощи

В случае серьезного несчастного случая или чрезвычайной ситуации Вы должны обратиться в местное отделение неотложной помощи (ОНП).



Вы можете позвонить по телефону 999 или 112 в службы экстренной медицинской помощи. Перед вызовом необходимо убедиться, что Ваше состояние или состояние человека, от имени которого Вы звоните, не может стать лучше посредством самопомощи, консультации в аптеке, консультации ВОП или самостоятельного обращения в отделение неотложной помощи. Машины скорой помощи должны быть доступны для реальных чрезвычайных ситуаций, когда жизнь человека находится под угрозой. Если Вам действительно нужна скорая медицинская помощь, позвоните по номеру 999 или 112 и, когда Вас спросят, оператор какой службы Вам нужен, скажите: «оператор скорой помощи».

3.5 Кто будет разговаривать с Вами?

Вас подключат к оператору управления скорой помощи, который задаст Вам следующие вопросы:

- Номер телефона
- Место происшествия
- Характер происшествия.

Машина скорой помощи приедет к Вам как можно скорее, если в этом есть необходимость.

3.6 Что делать, если английский – не Ваш родной язык?

Если английский не является Вашим родным языком, служба скорой помощи может быстро привлечь к обработке вызова квалифицированного переводчика для обеспечения понимания в общении.

Телефонные переводчики:

- Доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
- Профессионально обучены и квалифицированы
- Предоставляют услуги по контракту The Big Word.

Устный переводчик:

- Говорит на двух языках и знает, как перевести Ваши слова, облегчая общение
- Переводит точно
- Беспристрастен, сохраняет конфиденциальность
- Не говорит вместо Вас, а только переводит Ваши слова.

3.7 Каковы приоритеты вызова бригады скорой помощи?

Оператор по телефону будет задавать Вам дополнительные вопросы, чтобы определить серьезность Вашей ситуации и требуемую срочность реагирования.

Вызовы, поступающие в Центр управления скорой помощи, выстраиваются по приоритетам на основе клинических

потребностей с наиболее быстрой реакцией на вызовы тех пациентов, чья клиническая потребность является наивысшей.

3.8 Что Вы можете сделать, ожидая приезда скорой помощи?

В зависимости от ситуации оператор, принимающий вызов, может остаться на линии, чтобы дать Вам практические советы, пока Вы ждете приезда скорой помощи.

Эти советы могут включать в себя действия, которые можно предпринять с целью:

- Размещения пациента в том или ином положении
- Очистки дыхательных путей пациента
- Остановки потери крови
- Проведения СЛР (сердечно-легочной реанимации).

3.9 Что делать в случае, если вызов скорой помощи не является оптимальным вариантом?

На основе предоставленной информации может показаться очевидным, что на самом деле скорая помощь не требуется для немедленного разрешения Вашей ситуации. При таких обстоятельствах Центр управления скорой помощи может направить Вас к врачу-клиницисту в Центре управления, который даст Вам советы, касающиеся помощи в Вашей ситуации.

В определенных случаях Центр управления скорой помощи может направить Вас на получение соответствующей услуги в рамках здравоохранения и социального обеспечения, чтобы в качестве альтернативы Вы могли обратиться в отделение неотложной медицинской помощи.

3.10 Кого Вам направят?

В угрожающих жизни чрезвычайных ситуациях люди в Серверной Ирландии склонны ожидать, что к ним приедет машина скорой помощи с экипажем из двух человек. Однако Служба скорой помощи Северной Ирландии (NIAS) позволяет эффективно использовать службу быстрого реагирования, при которой специалисты приезжают на легковом автомобиле. Эти транспортные средства оснащены оборудованием для спасения

жизни, которое может понадобиться в случае чрезвычайной ситуации. Легковой автомобиль может добраться до места быстрее и позволить фельдшеру оказать медицинскую помощь более своевременно.

Машина скорой помощи также будет направлена, чтобы обеспечить дальнейшую поддержку фельдшера и транспортировать пациента в отделение неотложной помощи.

Вас попросят указать Ваше имя, адрес и характер медицинской проблемы. Скорая помощь будет направлена к Вам как можно скорее. Плата за эту услугу не предусмотрена.

Машина скорой помощи доставит Вас в отделение неотложной помощи (ED) в больнице, где врач осмотрит Вас. Это оказание помощи тоже бесплатно.

Ниже приведен список больничных услуг:

- Отделения неотложной медицинской помощи предоставляют неотложную медицинскую помощь 24 часа в сутки.
- Стационарные услуги – выполнение операций или предоставление помощи пациентам, которые находятся в больнице в течение одной ночи или более.
- Дневные услуги – выполнение небольших операций и обследований с выпиской пациентов домой в тот же день.
- Амбулаторные услуги – приемы врачей-специалистов ряда клинических специальностей.

3.11 Что происходит после прибытия фельдшера?

После оценки и, возможно, оказания помощи пациенту фельдшер может принять следующее решение:

- Дальнейшее лечение требуется в отделении неотложной помощи, и для транспортировки необходима машина скорой помощи
- Дальнейшее лечение требуется в отделении неотложной помощи, но для транспортировки не требуется машина скорой помощи
- Дальнейшее лечение не требуется, и пациент может остаться дома

- Пациент может быть передан другому специалисту в рамках программы здравоохранения и социального обеспечения, например, врачу общей практики или участковой медсестре
- Пациент может быть направлен к специалисту в соответствующий медицинский центр в рамках программы здравоохранения и социального обеспечения.

**ПОМНИТЕ: ЗВОНИТЕ В СКОРУЮ ПОМОЩЬ ТОЛЬКО ТОГДА,
КОГДА ВАШ СЛУЧАЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЯВЛЯЕТСЯ
НЕОТЛОЖНЫМ**

3.12 Услуги родильного отделения

Если Вы планируете завести ребенка или думаете, что беременны, Вам следует как можно скорее обратиться к Вашему врачу общей практики. Он может подтвердить Вашу беременность, предложить консультацию и помочь решить, где и как Вы хотите рожать.

Акушерки проходят специальную подготовку по уходу за Вами и Вашим новорожденным ребенком. Они работают как в больницах, так и на дому. Они позаботятся о Вас и помогут Вам подготовиться к рождению ребенка во время беременности, будут сопровождать Вас при рождении Вашего ребенка и до 28 дней после его рождения. Участковая акушерка будет навещать Вас и Вашего ребенка в Вашем собственном доме после Вашего возвращения домой из больницы. Цель данных визитов – убедиться, что с Вами и ребенком все хорошо. Вам не нужно заключать каких-либо договоренностей – больница сделает это за Вас.

3.13 Патронажные медицинские работники

Патронажные медицинские работники – это участковые медсестры-специалисты в области общественного здравоохранения, обученные оказывать поддержку семьям и детям во всех аспектах здоровья и благополучия.

Они будут посещать Вас на дому до рождения и 10-14 дней после рождения ребенка. Уровень посещения после этого будет определяться по результатам оценки здоровья семьи. Патронажная медсестра будет проверять здоровье и развитие Вашего ребенка вплоть до школьного возраста. Патронажные медицинские работники также будут оказывать поддержку и помощь семьям во всех аспектах здоровья, например, в вопросах послеродовой депрессии, сна, кормления, прививок и управления поведением. Если у Вашего ребенка есть проблемы со здоровьем, медработник направит ребенка на дальнейшее обследование и лечение.

3.14 Услуги планирования семьи

Услуги по планированию семьи предполагают бесплатную консультацию по выбору контрацепции и скрининг шейки матки, а также консультации по сексуальному здоровью и лечению.

Эти услуги предоставляются местными клиниками планирования семьи и некоторыми врачами общей практики.

Вы можете получить подробную информацию о клиниках планирования семьи от Вашего врача общей практики, акушерки или патронажной медсестры. Услуги по планированию семьи являются бесплатными и полностью конфиденциальными.

Ассоциация планирования семьи (FPA) предоставляет конфиденциальную местную телефонную службу (0845 122 8687) с 9:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, предлагая информацию и консультации по целому ряду вопросов сексуального здоровья.

3.15 Другие услуги в области сексуального здоровья

Клиники, которые специализируются на заболеваниях, передающихся половым путем, называются клиниками урогенитальной медицины (КУМ) и клиниками сексуального здоровья. Вы можете получить номер телефона клиники в Вашем районе из телефонной книги, открыв раздел под названием КУМ (клиники урогенитальной медицины), клиники по лечению заболеваний, передающихся половым путем (ЗППП), специальные клиники или клиники сексуального здоровья. Вы также можете лично обратиться в эти клиники, которые являются:

- Бесплатными и конфиденциальными – специалисты клиники не будут ни с кем связываться (включая Вашего врача общей практики) без Вашего разрешения. Клиники открыты для всех (независимо от возраста, сексуальной ориентации и т.д.)

Чтобы найти местное отделение или клинику сексуального здоровья, пожалуйста, нажмите на ссылку:

<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 Социальные работники

Социальные работники дают советы и оказывают поддержку людям с различными социальными потребностями. Это включает в себя

отношения, алкоголь или проблемы в семье, инвалидность, общее состояние здоровья и проблемы психического характера, а также защиту детей.

Служба охватывает все возрасты, от детей до пожилых людей. Социальные работники, которые работают в сфере обслуживания взрослых, оценивают потребности пожилых людей, людей с физической или умственной неполноценностью или специальными потребностями в области психического здоровья. Они будут работать с отдельными людьми, чтобы поддержать их стремление в достижении выбранного образа жизни, а также поддерживать их семьи и окружение в достижении этого. Социальный работник может оказать помощь в доступе к службам или ресурсам в рамках результатов оценки потребностей, таких как уход и поддержка на дому, дневной уход за детьми, поддержка людей, испытавших потрясения, или престарелых людей. Социальные работники помогают людям найти пути продвижения вперед после травматического события в их жизни и поддерживают их, чтобы они могли принимать собственные решения.

3.17 Службы защиты детей и взрослых

Есть обстоятельства, при которых, возможно, социальные работники должны будут вмешаться, чтобы защитить детей или взрослых от какого-либо вреда или злоупотребления. Социальные службы Северной Ирландии юридически обязаны защищать людей, которые находятся под угрозой или которые испытали насилие или жестокое обращение в нашем обществе.

Если у Вас есть какие-либо опасения по поводу безопасности или благополучия ребенка или Вы думаете, что ребенку может быть причинен вред, пожалуйста, обратитесь к команде Службы защиты детей по следующим номерам:

Трест г. Белфаста:	028 9050 7000
Северный Трест:	0300 1234333
Западный Трест:	028 7131 4090
Юго-восточный Трест:	0300 1000300
Южный Трест:	0800 7837745

Если у Вас есть какие-либо опасения по поводу безопасности или благополучия взрослого или Вы думаете, что взрослому может

быть причинен вред, пожалуйста, обратитесь к команде Службы защиты взрослых по следующим номерам:

Трест г. Белфаста:	028 95041744
Северный Трест:	028 94413125
Западный Трест:	028 71611366/ 028 82835960
Юго-восточный Трест:	028 92501227
Южный Трест:	028 3083 2650

В нерабочее время социальная служба работы в чрезвычайных ситуациях для взрослых или детей работает по телефону:
028 9504 9999

В случае чрезвычайной ситуации Полицейская служба Северной Ирландии (ПССИ) также доступна по телефону: 999.

3.18 Психиатрические службы

Если у Вас есть проблемы, связанные с психическим здоровьем, Вы должны в первую очередь встретиться с Вашим ВОП (врачом общей практики). Он оценит проблему и далее может либо выписать лекарства и контролировать Ваше состояние, либо направить Вас к узкому специалисту, например, психиатру, психологу или консультанту, если это необходимо. Ваш ВОП может порекомендовать группу поддержки для конкретного Вашего вопроса. Если в Вашем лечении участвуют другие люди, например, психиатр, социальный работник или члены семьи, Ваш ВОП может поддерживать связь с ними, чтобы предоставить Вам лучшее общее лечение, уход и поддержку.

3.19 Услуги для людей с ограниченными возможностями

В Северной Ирландии существует целый ряд медицинских и социальных услуг, которые предоставляются для удовлетворения потребностей людей с ограниченными возможностями (в том числе обучение, психические, физические и сенсорные расстройства), а также их семей или лиц, осуществляющих уход за ними. Это включает в себя оценку, консультирование, помощь в повседневной

жизни и предоставление специализированного оборудования, а также реабилитацию, защиту и услуги временного ухода.

Ваш ВОП может предоставить Вам дополнительную информацию о доступных услугах.

3.20 Профессии, смежные с медицинскими

Профессии, смежные с медицинскими (ПСМ) – это собирательное название, данное 7 профессиональным группам:

- Питание и диетология
- Трудотерапия
- Речь и языковая терапия
- Физиотерапия
- Подиатрия
- Ортоптика
- Офтальмология (уход за глазами).

Специалисты работают с людьми всех возрастов на дому, а также в таких местах, как больницы, клиники, приемные врачей и школы. Их особые навыки и опыт помогают людям:

- Восстановить движение или мобильность
- Улучшить диетарный статус
- Развить навыки общения
- Восстановить навыки доверия в повседневной жизни

3.21 Школьная медсестра

Школьные медсестры предоставят общую оценку состояния здоровья всех детей в школе в первый год обучения в начальной школе и в первый год в средней школе. Вам, как правило, будет предложено принять участие в этих осмотрах с медсестрой, чтобы обсудить здоровье и развитие Вашего ребенка. Услуги будут включать в себя иммунизацию и вакцинацию, проверку зрения, слуха, измерение роста и индекса массы тела. Если у Вашего ребенка есть потребность в лечении, школьная медсестра обсудит это с родителями или опекунами и сможет дать направление для ребенка для прохождения дальнейшего обследования и лечения.

3.22 Программа иммунизации детей

Иммунизация – это лучший и наиболее безопасный способ для защиты Вашего ребенка от различных инфекционных заболеваний, к примеру, кори. Ребенок, как правило, проходит первую вакцинацию в возрасте 8 недель. Она проходит в амбулатории врача общей практики. Потребуется несколько инъекций, чтобы полностью защитить ребенка, поэтому важно окончить весь курс.

Если прививки были упущены, Ваш ребенок все еще может получить их даже после длительного перерыва. Он не должен начинать курс снова. Некоторые болезни могут протекать в более тяжелой форме у детей старшего возраста, поэтому также важно, чтобы они прошли активную иммунизацию. В Северной Ирландии список заболеваний, для которых предлагается иммунизация включает полиомиелит, дифтерию, столбняк, судорожный кашель (коклюш), гемофильную инфекцию, менингококк группы С, корь, эпидемический паротит и краснуху. Вам не нужно платить за эти вакцины.

Информацию о туберкулезе, иначе известному как (ТБ), и БЦЖ инфекционных заболеваний можно найти на различных языках на веб-сайте Агентства общественного здравоохранения.

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

Информационные листовки предоставляют подробную информацию о симптомах, методах предупреждения и лечения.

Ваш врач общей практики, патронажная, школьная медсестра или медсестра в кабинете врача общей практики ответит на любые вопросы о вакцинах.

3.23 Фармацевтика (провизор)

Фармацевты (иногда называемые провизорами) являются экспертами в области лекарственных средств и их действия. Ваш врач общей практики – это человек, который решает, какие лекарства Вам нужны. Он дает Вам формулу, называемую рецептом, которая дает Вам право покупать лекарства в аптеке. Без него фармацевт не может продать Вам лекарств, кроме некоторых очень простых, таких как обезболивающих, которые Вы также можете приобрести в супермаркетах и других магазинах. Лекарства, выдаваемые по рецепту, в настоящее время являются бесплатными на территории Северной Ирландии.

Фармацевты также предоставляют широкий спектр услуг, связанных с конкретными вопросами здравоохранения, например, методами экстренной контрацепции, тестами на беременность, обменом шприцев, поставкой кислорода или средствами от недержания. Они также могут давать рекомендации по здоровому образу жизни и незначительным недомоганиям, таким как боли, укусы насекомых, вирусы, аллергии, проблемы женского здоровья или боли. Подробная информация о дежурных аптеках в Вашем районе опубликована в Интернете по адресу <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

3.24 Стоматологи

Если Вас интересует лечение зубов, Вы должны вначале зарегистрироваться у стоматолога. Для того чтобы зарегистрироваться у стоматолога, Вы должны иметь медицинскую карточку. Если Вы являетесь простым посетителем, то также будете иметь возможность получить доступ к некоторым видам лечения. Вы должны убедиться, что стоматолог, к которому Вы обратитесь, будет относиться к Вам как к пациенту службы здравоохранения (HSC). Стоматологические услуги являются бесплатными при условии, если Вы моложе 16 лет или моложе 19 лет и при этом учитесь на очной форме обучения, а также, если Вы беременны.

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

3.25 Окулисты

Если Вам нужно проверить зрение, свяжитесь с квалифицированным окулистом. Услуги окулиста являются бесплатными при условии, если Вы моложе 16 лет или моложе 19 лет и учитесь на очной форме обучения, а также при других обстоятельствах. Если Вы имеете право на лечение, Вам также потребуется предоставить медицинскую карту, чтобы получить доступ к бесплатному лечению в рамках здравоохранения и социального обеспечения.

4. Что делать, если Вы недовольны полученными услугами?

4.1 Процедура подачи жалобы

Подача жалобы не повлияет на Ваши права и не приведет к потере каких-либо услуг, в которых Вы нуждаетесь.

4.2 Как подать жалобу?

Вы можете подать жалобу удобным Вам способом, в подходящем Вам формате и на любом языке. Жалобу можно подать лично, по телефону, в письме или по электронной почте. Вы должны предоставить Отделу обработки жалоб следующие детали:

- Как с Вами связаться
- На кого или что Вы жалуетесь
- Где и когда произошло событие, которое вызвало жалобы
- Там, где это возможно, какие действия Вы хотели бы предпринять.

В идеале Вы должны попытаться подать жалобу как можно скорее, как правило, в течение шести месяцев после того, как у Вас появилась причина для подачи жалобы, и обычно не позднее 12 месяцев после этого события.

4.3 Как подать жалобу на врача общей практики?

Если Вы хотите получить извинения, объяснения врача или пересмотреть Ваше лечение, Вы должны сначала обратиться в то

место, где Вы получили помощь. Больница, клиника общей практики, частная больница или клиника, где вы получили помощь, имеет свою собственную процедуру рассмотрения жалоб. Пожалуйста, свяжитесь с ними для согласования деталей.

Вы можете найти подробную информацию о процедурах рассмотрения жалоб службы здравоохранения Северной Ирландии на веб-сайте NI Direct на <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Вы также можете связаться со Службой помощи пациентам и клиентам по электронной почте complaints.pcc@hscni.net или по бесплатному телефону 0800 917 0222.

Трест здравоохранения и социального обеспечения в г. Белфасте:

Отдел обработки жалоб клиентов Треста здравоохранения и социального обеспечения в г. Белфасте:

Больница Масгрэйв Парк

Белфаст, BT9 7JB

Тел.: (028) 9504 8000

Эл.почта: complaints@belfasttrust.hscni.net

Северный Трест здравоохранения и социального обеспечения:

Отдел обратной связи с клиентами,

Буш-Хаус,

Ул. Буш-Роуд, Антрим,

BT41 2Q3

Тел.: (028) 9442 4655.

Эл.почта: user.feedback@northerntrust.hscni.net

Вы также можете заполнить и подать форму отзыва пользователя

Юго-восточный Трест здравоохранения и социального обеспечения:

Чтобы связаться с сотрудником по рассмотрению жалоб, Вы можете позвонить лично, использовать телефон службы, написать, отослать факс или электронное письмо в Отдел обработки жалоб; Руководитель отдела обработки жалоб и службы связи с пациентами

Управление рисками и организация управления

Лау-Хаус

Городская больница района Ардс
Ньютаунардс
BT23 4AN
Тел.: (028) 9056 1427
Текстофон: (028) 9151 0137
Факс: (028) 9056 4815
Эл.почта: complaints@setrust.hscni.net

Южный Трест здравоохранения и социального обеспечения:

Должностной сотрудник обработки жалоб
Районная больница г. Крейгавона
Портадаун, BT63 5QQ
Тел.: 028 3861 4150
Эл.почта: complaints@southerntrust.hscni.net

Западный Трест здравоохранения и социального обеспечения:

Сотрудник обработки жалоб в Отделе обработки жалоб

Районная больница г.Альтнагельвина

Лодондерри

BT47 6SB

Тел.: 028 7134 5171; доб.номер: 214142

Наш прямой номер телефона. 028 7161 1226

Номер для SMS: 07780949796

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

Служба скорой помощи Северной Ирландии (NIAS)

Менеджер-администратор обработки жалоб

Офис 30

Нокбракен-Хелскер-Парк

Ул. Сейнтфилд-Роуд

Белфаст

BT8 8SG

Тел.: 028 90400999

Текстофон: 02890400871

complaints@nias.hscni.net

www.niamb.co.uk

5. Что произойдет после подачи жалобы?

Ваша жалоба будет обработана в течение 2-х рабочих дней с момента ее получения соответствующей службой. Сотрудники будут стремиться ответить на Вашу жалобу в течение 20 рабочих дней. Рассмотрение некоторых жалоб может занять больше времени. Вас известят, если выяснится, что специалисты не в состоянии ответить на жалобу в течение установленных временных рамок, и объяснят, почему.

6. Что произойдет, если Вы не останетесь удовлетворены результатом рассмотрения своей жалобы со стороны Треста?

Если Вы останетесь недовольны, то можете обратиться с жалобой в адрес Уполномоченного комиссара Северной Ирландии по рассмотрению жалоб (омбудсмена). Уполномоченный комиссар рассмотрит жалобу, чтобы определить, заслуживает ли она расследования.

Дальнейшая информация об услугах, предоставляемых омбудсменом, доступна по адресу:

Омбудсмен
Фрипост BEL 1478
Белфаст
BT1 6BRF
Бесплатный тел.: 0800 34 34 24

(The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BRF
Freephone: 0800 34 34 24)

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

7. Где еще можно получить ключевые советы и информацию?

Дальнейшие советы и информацию можно получить по ссылкам:

- Совет Службы здравоохранения <http://www.hscboard.hscni.net>
- Местные Тресты Службы здравоохранения и социальной защиты:
<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>
- Агентство общественного здоровья
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Совет по защите прав больных и пациентов
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Организация бизнес-услуг <http://www.hscbusiness.hscni.net>

7.1 Горячая линия в интернет-сети Северной Ирландии: www.helplinesnetworkni.com

Веб-сайт www.helplinesnetworkni.com предлагает единую точку доступа к телефонам горячих линий и веб-сайтам Северной Ирландии, где люди могут найти подходящий им телефон горячей

линии. Легкий в понимании веб-сайт содержит более 20 телефонов горячих линий Северной Ирландии в общественных, добровольных и городских организациях, все из которых являются некоммерческими. Сайт имеет поисковую систему, которая позволяет пользователям осуществлять поиск нужного вида поддержки, введя ключевое слово, узнать информацию о том, что предлагает телефон горячей линии, и получить актуальную контактную информацию и время работы. Сотрудники этой сети предоставляют множество услуг по жизненно важным вопросам, включая информацию, консультации, выслушивание и дружескую поддержку, охватывая тем самым широкий спектр потребностей и проблем.

- Местные избираемые представители
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Местное гражданское бюро консультирования
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Юридический центр Северной Ирландии
<http://www.lawcentreni.org>
- Комитет Северной Ирландии по защите прав человека
<http://www.nihrc.org>
- Семейная поддержка <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Программа предоставления юридических прав Южного Тирона (STEP)
<http://www.stepni.org>
- Совет Северной Ирландии по защите этнических меньшинств (NICEM) <http://www.nicem.org.uk>
- Совет Северной Ирландии по добровольным действиям (NICVA)
<http://www.nicva.org>

Если Вам требуется дополнительная информация о службе здравоохранения Северной Ирландии, перейдите по ссылке ниже:

[Служба здравоохранения Северной Ирландии](#)