POLISH

Health and Social Care in Northern Ireland

# INFORMACJE NA TEMAT DOSTĘPU DO OPIEKI ZDROWOTNEJ I SPOŁECZNEJ

**Listopad 2015**

## Witamy w Irlandii Północnej

Przeprowadzka do innego kraju może być przytłaczającym doświadczeniem. Przygotowaliśmy zbiór informacji, które mogą być przydatne. W niniejszej broszurze znajdują się informacje na temat usług opieki zdrowotnej i społecznej oraz jak z nich korzystać. Chcemy zapewnić, aby każda osoba otrzymała usługi zaspokajające jej indywidualne potrzeby. Dla stałych mieszkańców usługi opieki zdrowotnej i społecznej w Irlandii Północnej są zazwyczaj darmowe w miejscu ich udzielenia. W zależności od indywidualnych okoliczności, niektórzy mogą być zobowiązani zapłacić za wszelkie usługi poza opieką zdrowotną i społeczną w nagłych przypadkach.
Poniżej znajdują się szczegóły dotyczące usług opieki zdrowotnej i społecznej w Irlandii Północnej oraz tego, jak prawidłowo uzyskać do nich dostęp.

## Formaty alternatywne

Poniższy dokument jest dostępny w wielu innych formatach oraz językach, które mogą zostać udostępnione na żądanie, np. w językach mniejszości etnicznych, w alfabecie Braille'a, dużą czcionką, w formacie MP3 itd. Należy skontaktować się z kierownikiem ds. równości na terenie działania odpowiedniego Funduszu w przypadku potrzeby uzyskania dokumentu w innym języku lub formacie (zob. punkt 1.3, aby uzyskać dane kontaktowe).

# SPIS TREŚCI


| | | Strona |
|---|---|---|
| **1** | **Wstęp** | **5** |
| **1.1** | Opieka zdrowotna i społeczna (HSC) | **5** |
| **1.2** | Obszary działania HSC Trust | **5** |
| **1.3** | Kierownicy ds. równości HSC Trust | **6** |
| **1.4** | Tłumacze ustni | **8** |
| **1.5** | Prawo do bezpłatnego leczenia | **10** |
| **1.6** | Dostęp do opieki zdrowotnej i społecznej –osobista karta medyczna | **11** |
| **2** | **Dbanie o zdrowie – opcje** | **12** |
| **2.1** | Samoopieka | **12** |
| **2.2** | Lekarz rodzinny (GP) | **13** |
| **2.3** | Usługi świadczone przez lekarzy rodzinnych | **13** |
| **2.4** | Jak znaleźć przychodnię | **14** |
| **2.5** | System oddzwaniania na żądanie | **14** |
| **2.6** | Wizyty domowe | **14** |
| **2.7** | Leki / recepty | **14** |
| **3** | **Usługi poza normalnymi godzinami pracy** | **14** |
| **3.1** | Oddział drobnych obrażeń | **15** |
| **3.2** | Szpitale | **15** |
| **3.3** | Usługi dla nowych mieszkańców Irlandii Północnej | **16** |
| **3.4** | Służby ratunkowe | **17** |
| **3.5** | Z kim odbędzie się rozmowa? | **18** |
| **3.6** | Co zrobić, jeżeli angielski nie jest językiem ojczystym? | **18** |
| **3.7** | Traktowanie pacjentów priorytetowo | **18** |
| **3.8** | Co można zrobić, czekając na karetkę? | **19** |
| **3.9** | Co zrobić, jeżeli karetka nie jest najlepszą opcją? | **19** |
| **3.10** | Kto zostanie wysłany do pacjenta? | **19** |
| **3.11** | Co się dzieje po przybyciu ratownika medycznego? | **20** |
| **3.12** | Usługi macierzyńskie | **21** |
| **3.13** | Pielęgniarki środowiskowe | **21** |
| **3.14** | Usługi w zakresie planowania rodziny | **21** |
| **3.15** | Inne usługi dot. zdrowia seksualnego | **22** |
| **3.16** | Pracownicy socjalni | **22** |
| **3.17** | Usługi ochrony dzieci i dorosłych | **23** |
| **3.18** | Usługi w zakresie zdrowia psychicznego | **24** |
| **3.19** | Usługi dla osób niepełnosprawnych | **24** |
| **3.20** | Inni pracownicy służby zdrowia | **24** |
| **3.21** | Pielęgniarka szkolna | **25** |

| | | |
|---|---|---|
| **3.22** | Program szczepień ochronnych dla dzieci | **25** |
| **3.23** | Usługi farmaceutyczne (apteki) | **26** |
| **3.24** | Dentyści | **26** |
| **3.25** | Okuliści | **26** |
| **4** | **W przypadku niezadowolenia z otrzymanych usług** | **27** |
| **4.1** | Procedura składania zażaleń | **27** |
| **4.2** | Jak złożyć skargę | **27** |
| **4.3** | Jak złożyć skargę przeciw lekarzowi rodzinnemu | **27** |
| **5** | **Co dalej?** | **29** |
| **6** | **W przypadku niezadowolenia po przeprowadzeniu dochodzenia przez Trust** | **29** |
| **7** | **Gdzie otrzymać kluczowe porady i informacje?** | **30** |
| **7.1** | Sieć infolinii w Irlandii Północnej | **30** |

# 1. Wstęp

## 1.1 Opieka zdrowotna i społeczna (HSC)

W Irlandii Północnej, narodowa służba zdrowia (NHS) jest określana jako *Health and Social Care*, lub HSC. Narodowa służba zdrowia w Irlandii Północnej udziela opieki zdrowotnej w nagłych przypadkach oraz świadczy usługi społeczne, takie jak opieka w domu, opieka nad rodziną i dziećmi, opieka dzienna i pomoc społeczna.

W Irlandii Północnej HSC Trust jest podzielony na sześć oddzielnych jednostek działających na danym obszarze i świadczących usługi w zakresie opieki zdrowotnej i społecznej.

Poniższa mapa pokazuje pięć regionów w Irlandii Północnej nazwanych *HSC Trust Areas*, czyli obszary działania HSC Trust. Służby pogotowia ratunkowego działają we wszystkich pięciu regionach Irlandii Północnej.

## 1.2 Obszary działania HSC Trust

Northern HSC Trust – północny

Belfast HSC Trust – w Belfaście

Western HSC Trust – zachodni

Southern HSC Trust – południowy

South Eastern HSC Trust – południowo-wschodni

### *1.3 Kierownicy ds. równości HSC Trust:*

| | | |
|---|---|---|
| **Belfast Health & Social Care Trust – w Belfaście** | Orla Barron<br>Health & Social Inequalities Manager<br>(Kierownik ds. nierówności zdrowotnych i społecznych)<br>1st Floor<br>McKinney House<br>Musgrave Park Hospital<br>BELFAST<br>BT9 7JB | Telefon: 028 95046567<br>Telefon tekstowy: 028 90637406<br>orla.barron@belfasttrust.hscni.net |
| **Southern Health & Social Care Trust - południowy** | Lynda Gordon<br>Head of Equality Unit<br>(Dyrektor oddziału ds. równości)<br>1st Floor<br>Hill Building<br>St Luke's Hospital<br>Loughgall Rd<br>ARMAGH<br>BT61 7NQ | Telefon: 028 3741 2643<br>Telefon tekstowy: 028 3741 2446<br>lynda.gordon@southerntrust.hscni.net |
| **South Eastern Health & Social Care Trust – południowo-wschodni** | Susan Thompson<br>Equality Manager<br>(Kierownik ds. równości)<br>2nd Floor<br>Lough House<br>Ards Hospital<br>NEWTOWNARDS<br>BT23 4AS<br><br>Suzanne McCartney<br>Equality Manager<br>(Kierownik ds. równości) | Telefon: 028 9151 2177<br>Telefon tekstowy: 028 9151 0137<br>susan.thompson@setrust.hscni.net<br><br>Telefon: 028 9266 5141 Ext 87604<br>Telefon tekstowy: 028 9263 3522<br>suzanne.mccartney@setrust.hscni.net |

| | | |
|---|---|---|
| | Lagan Valley Hospital<br>LISBURN<br>BT28 1JP | |
| **Western Health & Social Care Trust - zachodni** | Maura O'Neill<br>Equality Manager (Kierownik ds. równości)<br><br>Siobhan O'Donnell<br>Equality Manager (Kierownik ds. równości) | Telefon: 028 82835278<br>Telefon tekstowy: 028 82835345<br>maura.oneill@westerntrust.hscni.net<br><br>Telefon: 028 82835278<br>Telefon tekstowy: 028 82835345<br>siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net |

| | | |
|---|---|---|
| **Northern Health & Social Care Trust – północny** | Alison Irwin<br>Head of Equality (Dyrektor oddziału ds. równości)<br>Route Complex<br>8e Coleraine Road<br>Ballymoney<br>Co Antrim<br>BT53 6BP | Telephone: 028 2766 1377<br>Telefon komórkowy/Telefon tekstowy: 07825667154<br>Fax: 028 27661209<br>alison.irwin@northerntrust.hscni.net<br>equality.unit@northerntrust.hscni.net |
| **Northern Ireland Ambulance Service Trust – służby pogotowia ratunkowego** | Michelle Lemon<br>Assistant Director of HR, Equality, PPI & Patient Experience (Zastępca dyrektora ds. zasobów ludzkich, równości, ochrony spłat i doświadczenia pacjentów)<br>Ambulance Headquarters<br>Site 30,<br>Knockbracken Healthcare Park<br>Saintfield Road<br>BELFAST<br>BT8 8SG | Telefon: 028 90400999<br>Telefon tekstowy: 028 9040 0871<br>Fax: 028 9040 0903<br>Email: Michelle.Lemon@nias.hscni.net |

## 1.4 Tłumacze ustni

Pracownicy opieki zdrowotnej i społecznej są świadomi tego, że muszą dopilnować, aby pacjenci rozumieli i byli rozumiani, otrzymując opiekę zdrowotną lub społeczną.

Usługi tłumaczeniowe opieki zdrowotnej i społecznej Irlandii Północnej (Northern Ireland Health and Social Care Interpreting Service – NIHSCIS) dążą do tego, aby pacjenci, którzy nie znają wystarczająco dobrze języka angielskiego, mieli łatwiejszy dostęp do usług opieki zdrowotnej i społecznej. Powyższa usługa zapewnia tłumaczy ustnych bezpośrednich, co znaczy, że tłumacz będzie fizycznie obecny podczas umówionej wizyty. Usługa jest bezpłatna, a dostęp do profesjonalnej pomocy językowej jest gwarantowany przez prawo.

- NIHSCIS zapewnia usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Tłumacze ustni pracujący dla NIHSCIS są tłumaczami z wykształcenia, akredytowanymi i posiadającymi kwalifikacje z tłumaczenia ustnego w zakresie zagadnień związanych z usługami społecznymi.
- Tłumacze ustni mają obowiązek zawsze nosić swój identyfikator NIHSCIS.
- Tłumacze ustni podlegają zobowiązaniom w zakresie zachowania poufności.
- Tłumacze ustni nawiązują kontakt z pacjentem lub klientem wyłącznie przed spotkaniem na żądanie pracownika opieki zdrowotnej i społecznej, aby potwierdzić swoją obecność.
- Tłumacze ustni podczas przedstawiania się powinni zawsze uzyskać pozwolenie na tłumaczenie.
- Na prośbę pacjenta lub klienta, zespół operacyjny zarządzający zleceniami będzie dążył do tego, aby wyznaczać tego samego tłumacza ustnego celem zachowania ciągłości.

**Tłumacz ustny powinien:**

- Być dwujęzyczny i znać zasady tłumaczenia ustnego, aby ułatwiać komunikację.
- Tłumaczyć dokładnie (nie zawsze słowo w słowo, lecz pełne znaczenie przeprowadzanej rozmowy).
- Być bezstronny i zachować poufność.
- Wyjaśniać kulturowe niuanse i być świadomy kwestii kulturowych lub okolicznościowych.
- Kierować klientów lub pacjentów do innych usług w razie możliwości.

**Tłumacz ustny nie powinien:**

- Wykonywać pisemnych tłumaczeń długich dokumentów.
- Doradzać klientowi (adwokatura dwujęzyczna).
- Mówić w imieniu pacjenta lub klienta – tłumacz powinien jedynie tłumaczyć wypowiedziane słowa.
- Zajmować się dziećmi.
- Zapewniać doradztwa ani transportu.
- Udostępniać danych kontaktowymi klienta lub pacjenta.

**Aby zamówić usługi tłumacza ustnego**

W przypadku potrzeby pomocy językowej należy poinformować agencję lub recepcjonistę, w ramach możliwości z wyprzedzeniem, aby łatwiej było zapewnić tłumacza ustnego posługującego się preferowanym językiem klienta lub pacjenta. Pracownik lub recepcjonista zamówi usługi tłumacza ustnego.

**Tłumaczenie ustne telefoniczne**

Może się zdarzyć, że bardziej stosowne będzie zapewnienie usługi tłumacza ustnego telefonicznego lub tłumacz ustny bezpośredni okaże się niedostępny. W takich przypadkach, pracownicy opieki zdrowotnej i społecznej mają możliwość skorzystać z tłumaczenia ustnego telefonicznego za pośrednictwem agencji Big Word. Big Word zapewnia usługi tłumaczy ustnych telefonicznych podczas spotkań w ramach opieki zdrowotnej i społecznej na terenie Irlandii Północnej. Tłumacze ustni pracujący dla Big Word są tłumaczami wykształconymi, profesjonalnymi i są zobowiązani do przestrzegania kodeksu postępowania, tak samo jak tłumacze pracujący dla NIGSCIS.

## *1.5 Prawo do bezpłatnego leczenia*

Dla stałych mieszkańców usługi opieki zdrowotnej i społecznej w Irlandii Północnej są zazwyczaj darmowe w miejscu ich udzielenia, co oznacza, że wizyty u lekarza są bezpłatne, przy czym nie ma obowiązku posiadania własnego ubezpieczenia zdrowotnego. W zależności od okoliczności, niektóre usługi zdrowotne, takie jak dentysta lub okulista, mogą być płatne.

Zasadniczo pokrycie kosztu leczenia przez pacjenta zależy od typu leczenia oraz od tego, czy pacjent jest stałym mieszkańcem Irlandii Północnej. Leczenie jest bezpłatne, w razie gdy udzielone jest w nagłych przypadkach w oddziale ratunkowym, przychodni lub oddziale drobnych obrażeń. Po zapewnieniu leczenia w nagłym przypadku, dalsza opieka w szpitalu lub ambulatoryjna może być płatna, jeżeli pacjent nie jest stałym mieszkańcem Irlandii Północnej lub jeżeli pacjent nie spełnia jednego z kryteriów zwolnienia.

## *1.6 Dostęp do opieki zdrowotnej i społecznej – osobista karta medyczna*

Aby otrzymać dostęp do usług opieki zdrowotnej, należy zarejestrować się w przychodni lekarza ogólnego (GP Practice).

Lekarz rodzinny, po angielsku General Practitioner lub GP, jest punktem wyjścia do uzyskania szerokiego zakresu usług. Niektórzy lekarze rodzinni pracują indywidualnie, inni pracują razem z innymi lekarzami w przychodni lub ośrodku zdrowia.

W przychodni należy zarejestrować się tuż po przybyciu do Irlandii Północnej, nie czekając, aż nastąpi potrzeba skorzystania z usług opieki zdrowotnej lub społecznej. Aby się zarejestrować, należy wypełnić formularz wniosku: formularz HS22X dostępny w wielu językach pod linkiem: http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm

Formularz HS22X i przetłumaczone wersje są również dostępne w każdej przychodni lub w Business Services Organisation (BSO), organizacji zarządzającej rejestracjami. Dane kontaktowe:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Telefon: (028) 9032 4431
Telefon tekstowy: (028) 9053 5575
Skargi: Complaints.bso@hscni.net
Strona internetowa: http://www.hscbusiness.hscni.net

Formularz należy wypełnić i zabrać ze sobą do wybranej przychodni razem z dowodem osobistym oraz dokumentem potwierdzającym prawo do korzystania z usług opieki zdrowotnej. Przyjmując pacjenta, przychodnia zabiera formularz wniosku i sprawdza dokumenty osobiste, po czym pacjent otrzymuje osobistą kartę medyczną, wydaną przez BSO. Proces może zająć do ośmiu tygodni. Karta medyczna jest bezpłatna. Karta medyczna jest ważnym dokumentem uprawniającym do szerokiego zakresu usług.

## 2. Dbanie o zdrowie – opcje

**Do wyboru:**

Samoopieka

Apteka

Lekarz rodzinny

Oddział drobnych obrażeń

Oddział ratunkowy

999

### *2.1 Samoopieka*

Samoopieka jest najlepszym sposobem na leczenie mniej poważnych chorób, dolegliwości i obrażeń. Szeroki zakres powszechnych chorób i przypadłości, takich jak bóle i dolegliwości, kaszel, katar oraz bóle brzucha i gardła, mogą być leczone za pomocą leków bez recepty i dużą ilością wypoczynku. Należy pamiętać, że większość tych dolegliwości przejdzie, bez względu na to, czy są leczone czy nie. Z pośród niezbędnych leków, które powinno się mieć pod ręką, dostępne bez recepty są: paracetamol, aspiryna, ibuprofen, środki rehydratujące, leki na niestrawność, plastry i termometry. (Należy zawsze przestrzegać instrukcji znajdujących się na opakowaniu)

Jeżeli dolegliwość nie ustąpi, należy skontaktować się z lekarzem (GP).

### *2.2 Lekarz rodzinny (GP)*

Miejscowi lekarze rodzinni, znani w Wielkiej Brytanii jako *General Practitioners* (GP), dbają o zdrowie mieszkańców społeczności lokalnej

i zajmują się licznymi problemami zdrowotnymi. W Irlandii Północnej istnieje ponad 350 przychodni (GP Practice).

## 2.3 Usługi świadczone przez lekarzy rodzinnych

Lekarze rodzinni świadczą szereg usług, takich jak:

- Porady lekarskie dotyczące szerokiego zakresu zagadnień
- Badania przedmiotowe
- Diagnoza objawów
- Wypisywanie recept
- Edukacja zdrowotna i badania przesiewowe
- Szczepionki
- Wykonywanie prostych zabiegów chirurgicznych
- Zapewniania stałej opieki w przypadku schorzeń długotrwałych i przewlekłych
- Niektóre przychodnie oferują możliwość umówienia się na wizytę lub zamówienia powtarzających się recept poprzez stronę internetową przychodni

Lekarz rodzinny jest odpowiedzialny za pomoc w zaspakajaniu potrzeb zdrowotnych. W razie konieczności lekarz rodzinny zadecyduje, czy potrzebna jest konsultacja ze specjalistą i dokona niezbędnych ustaleń pod tym względem. Lekarz rodzinny decyduje również o wymaganych lekach i wypisuje recepty.

Osoby zarejestrowane w danej przychodni mają prawo do leczenia przez jednego z lekarzy rodzinnych pracujących dla przychodni. Nie ma możliwości wyboru lekarza. Pacjenci mogą być badani przez różnych lekarzy, lecz przychodnia zapewnia ciągłość opieki. Aby spotkać się z lekarzem, należy skontaktować się z przychodnią telefonicznie lub osobiście. (Niektóre przychodnie przyjmują pacjentów bez uprzedniego umówienia się).

### 2.4 Jak znaleźć przychodnię

W Irlandii Północnej istnieje ponad 350 przychodni. Listę przychodni można znaleźć na stronie internetowej http://servicefinder.hscni.net.
Ważne jest, by być świadomym podstawowych praw:

- Prawo do konsultacji bądź leczenia przez lekarza tej samej płci
- Prawo do zmiany przychodni w każdej chwili

### 2.5 System oddzwaniania na żądanie

Niektóre przychodnie świadczą usługę oddzwaniania na żądanie. Przychodnia dzwoni do pacjenta w ustalonym terminie.

### 2.6 Wizyty domowe

W przypadku gdy pacjent nie jest w stanie sam stawić się w przychodni, może mieć prawo do wizyty domowej lekarza rodzinnego. Należy skontaktować się z przychodnią w razie takiej potrzeby. Nie istnieje możliwość żądania wizyty domowej. Lekarz przeprowadzi wizytę domową jedynie w przypadku, gdy uzna to za konieczne.

### 2.7 Leki / recepty

W przypadku gdy lekarz zadecyduje o potrzebie przyjmowania lekarstw, wypisze receptę, którą należy zabrać do apteki, aby otrzymać lek. Więcej szczegółów można znaleźć w rozdziale „Usługi farmaceutyczne (apteki)".

## 3. Usługi poza normalnymi godzinami pracy

Przychodnie są zazwyczaj otwarte od poniedziałku do piątku, w godzinach wyznaczonych przez przychodnię. Wieczorami, w weekendy i w dni wolne od pracy istnieje możliwość skontaktowania się z usługami działającymi poza normalnymi godzinami pracy (tzw. *Out of Hours services*). Przychodnia udziela informacji o tym, jak w razie potrzeby skontaktować się z powyższymi usługami. Pod numerem przychodni powinna być dostępna automatyczna sekretarka, a przy wejściu do przychodni powinno znajdować się zawiadomienie z dodatkowymi szczegółami.
Wszystkie ośrodki zdrowia działające poza normalnymi godzinami pracy mają obowiązek zapewnić opiekę medyczną w nagłych przypadkach, gdy czekanie na otwarcie przychodni jest niemożliwe ze względu na powagę

dolegliwości. Powyższe ośrodki świadczą usługi nawet tym osobom, które nie są zarejestrowane w miejscowej przychodni. Ośrodki działające poza normalnymi godzinami pracy są dostępne w razie potrzeby uzyskania nagłej opieki medycznej, gdy przychodnie są zamknięte. Ośrodki działające poza normalnymi godzinami pracy działają od godziny 18:00 każdego wieczoru w dni powszednie do czasu otwarcia przychodni następnego ranka oraz 24 godziny na dobę w soboty, niedziele i dni wolne od pracy. Należy uprzednio zadzwonić. Lekarz lub pielęgniarka udzieli porad przez telefon, zadecyduje, czy istnieje potrzeba spotkania się z lekarzem lub w razie potrzeby skieruje pacjenta do innego miejsca. Miejscowa przychodnia może udzielić informacji ma temat usług poza normalnymi godzinami pracy.

Informacje o usługach pilnej opieki zdrowotnej poza normalnymi godzinami pracy można uzyskać w miejscowej przychodni lub znaleźć na stronie internetowej www.nidirect.gov.uk/choosewell.

## *3.1 Oddział drobnych obrażeń*

Oddział drobnych obrażeń zajmuje się obrażeniami, które nie są poważne i nie zagrażają życiu pacjenta, takimi jak:

- Obrażenia kończyn górnych i dolnych
- Pęknięcia kości, zwichnięcia, stłuczenia i rany
- Ukąszenia – przez ludzi, zwierzęta lub owady
- Poparzenia
- Wrzody i zakażenia ran
- Lekkie obrażenia głowy
- Złamany nosy i krwotoki z nosa
- Ciała obce w oczach lub uszach

Do oddziału drobnych obrażeń można pójść w przypadku lekkiego obrażenia u dorosłego lub dziecka powyżej 5 lat. Dzieci poniżej 5 lat należy zabrać do najbliższego oddziału ratunkowego.

## *3.2 Szpitale*

Lekarz może skierować pacjenta do specjalisty w szpitalu lub może istnieć konieczność wizyty w szpitalu w nagłych przypadkach.

W przypadku gdy lekarz rodzinny nie jest w stanie rozwiązać problemu, pacjent zostanie skierowany do szpitala na badania, leczenie lub konsultację ze specjalistą.

Lekarz rodzinny może skierować pacjenta do specjalisty na badania lub leczenie. Pacjent otrzyma list ze szpitala lub kliniki informujący o szczegółach konsultacji ze specjalistą. W przypadku większości specjalistów można spodziewać się czasu oczekiwania. Jeżeli wyznaczony termin nie odpowiada, należy odwołać spotkanie, aby otrzymać nowy termin.

Specjalista omówi z pacjentem problem zdrowotny i, w razie potrzeby, zleci wykonanie badań. Pacjent otrzyma wtedy kolejne pismo ze szpitala informujące o dacie i godzinie badań.

### *3.3 Usługi dla nowych mieszkańców Irlandii Północnej (NINES)*

Fundusz Belfast Health and Social Care Trust, razem z Agencją zdrowia publicznego oraz Komisją ds. opieki zdrowotnej i społecznej, stworzył regionalną usługę zarządzaną przez pielęgniarki dla nowych mieszkańców Irlandii Północnej.

Powyższy projekt zapewnia szereg przychodni mających na celu wspieranie zdrowotnego i społecznego dobrostanu nowych imigrantów, osób ubiegających się o azyl, uchodźców oraz prześladowanych dzieci do 16 roku życia.

Powyższa usługa, jedyna w swoim rodzaju, ma na celu wspieranie wszystkich nowych mieszkańców poprzez oferowanie badań przesiewowych, szczepionek dla dzieci w szkole podstawowej, edukacji zdrowotnej oraz skierowań do innych usług. Dostępny jest szeroki zakres przychodni, aby zaspokoić potrzeby zdrowotne i społeczne grupy docelowej: wizyty w przychodni niewymagające uprzedniego umówienia terminu, w których można zasięgnąć porad lub wsparcia; przychodnie przeprowadzające ocenę zdrowia; przychodnie oferujące szczepionki; a także zajęcia mające na celu promowanie zdrowia.

Klienci otrzymują całościową ocenę stanu zdrowia, badania pod kątem chorób zakaźnych, takich jak gruźlica czy wirusowe zapalenie wątroby typu B i C dla klientów pochodzących z krajów wysokiego ryzyka oraz szczepionki według potrzeb. Pacjenci otrzymują również pomoc i wsparcie w związku z rejestracją u lekarza i dentysty oraz skierowanie do innych usług w stosownych przypadkach.
Świadczenie usług:

- Dla pacjentów stworzono paszport w pięciu językach, aby ułatwić komunikację między różnymi usługami.

- Klienci przynoszą ze sobą paszport zdrowotny na wszystkie konsultacje i spotkania zdrowotne.
- Zapewnienie dzieciom w wieku 0-16 lat próby tuberkulinowej Mantoux oraz szczepionki BCG[1] przeciw gruźlicy.
- Pomoc z zarejestrowaniem się u lekarza, dentysty i okulisty.
- Ocena zdrowia, szczególnie pod kątem gruźlicy, ciśnienia tętniczego, badania moczu i poziomu glukozy we krwi.
- Przesiewowe badania krwi.
- Bezpośrednie skierowanie do opieki specjalistycznej, np. przychodni zdrowia układu genitalnego i moczowego czy usług położniczych.
- Przyspieszone procedury zdjęć radiologicznych klatki piersiowej pomagają we wczesnym wykryciu gruźlicy i dalszego skierowania do specjalistycznej kliniki na badania i leczenie według potrzeb.
- Rzecznictwo klientów.
- Poufna pomoc i porady.

Aby uzyskać więcej informacji na temat dostępnych usług, godzinach pracy danych przychodni lub aby uzyskać skierowanie, z usługą NINES można skontaktować się od poniedziałku do piątku pod numerem (028) 9056 5909**.**

## *3.4 Służby ratunkowe*

W razie poważnego wypadku lub w nagłym przypadku należy pójść do najbliższego oddziału ratunkowego (*Emergency Department* – ED).

Ze służbami ratunkowymi można skontaktować się pod numerem 999 lub 112. Przez wykonaniem telefonu należy upewnić się, że dolegliwość osoby wymagającej pomocy nie może być wyleczona poprzez samoopiekę, poradę aptekarza, poradę lekarza lub wizytę w oddziale ratunkowym.

Pogotowie ratunkowe należy wzywać wyłącznie w razie nagłych przypadków, gdy zagrożone jest życie. W przypadku rzeczywistej potrzeby wezwania pogotowia ratunkowego, należy zadzwonić na numer

[1] Szczepionka BCG jest używana do zapobiegania gruźlicy. BCG oznacza „Bacille Calmette-Guerin" i nazwa pochodzi od imion lekarzy, którzy opracowali szczepionkę: Dr Calmette i Dr Guerin.

999 lub 112, a na pytanie operatora o żądaną usługę, odpowiedzieć „karetka” (*ambulance*).

## 3.5 Z kim odbędzie się rozmowa?

Po zadzwonieniu na 999 lub 112 i prośbę o karetkę, pracownik kontroli pogotowia ratunkowego zada pytania dotyczące:

- Numeru telefonu
- Miejsca zdarzenia wypadku
- Charakter incydentu

Karetka zostanie wysłana jak najszybciej, w przypadku gdy pracownik kontroli pogotowia ratunkowego uzna to za stosowne.

## 3.6 Co zrobić, jeżeli angielski nie jest językiem ojczystym?

Jeżeli angielski nie jest językiem ojczystym osoby dzwoniącej na pogotowie, usługi ratunkowe mają możliwość szybko włączyć wykwalifikowanego tłumacza ustnego do rozmowy, aby ułatwić komunikację.
Tłumacze ustni telefoniczni są:

- Dostępni 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
- Profesjonalnie wyszkoleni i wykwalifikowani
- Zapewniani na mocy umowy przez agencję The Big Word.

Tłumacz ustny powinien:

- Być dwujęzyczny i znać zasady tłumaczenia ustnego w celu ułatwienia komunikacji
- Tłumaczyć dokładnie
- Pozostać bezstronnym i zachować poufność
- Nie mówić za klientów/pacjentów, lecz jedynie tłumaczyć ich słowa

## 3.7 Traktowanie pacjentów priorytetowo

Osoba przy drugim końcu słuchawki zada więcej pytań, aby ustalić powagę sytuacji oraz pilność wymaganej reakcji.

Kontrola pogotowia ratunkowego odpowiada na telefony w zależności potrzeby medycznej – osoby, których potrzeba wymaga natychmiastowej reakcji, są traktowane priorytetowo.

## 3.8 Co można zrobić, czekając na karetkę?

W zależności od okoliczności, osoba odbierająca telefon może pozostać na linii, aby udzielić praktycznych porad podczas oczekiwania na karetkę. Porady mogą obejmować działania, takie jak:

- Ustawić pacjenta w danej pozycji
- Udrożnić drogi oddechowe
- Zapobiec utracie krwi
- Wykonać resuscytację krążeniowo-oddechową (CPR)

## 3.9 Co zrobić, jeżeli karetka nie jest najlepszą opcją?

Z udzielonych informacji może wyniknąć, że karetka pogotowia nie jest natychmiastowo niezbędna w danej sytuacji. W takich okolicznościach kontrola pogotowia ratunkowego może przekazać osobę dzwoniącą lekarzowi w centrum kontroli, który udzieli porad względem leczenia stanu lub dolegliwości.

Może się zdarzyć, że kontrola pogotowia ratunkowego skieruje osobę dzwoniącą do odpowiedniej służby opieki zdrowotnej i społecznej, jeżeli nie ma potrzeby wizyty w oddziale ratunkowym.

## 3.10 Kto zostanie wysłany do pacjenta?

W nagłych przypadkach zagrażających życiu, osoby mieszkające w Irlandii Północnej spodziewają się przybycia karetki z dwiema osobami. Niemniej, służby pogotowia ratunkowego skutecznie wykorzystują usługę zapewniającą szybką reakcję ratowników medycznych, którzy przybywają samochodem. Pojazdy te są wyposażone w niezbędny sprzęt ratunkowy, który może być potrzebny w nagłym przypadku. Samochód pozwala ratownikom medycznym szybciej dotrzeć na miejsce i udzielić pomocy. Wysłana zostanie również karetka, aby wesprzeć ratownika medycznego oraz przetransportować pacjenta do oddziału ratunkowego.

Pracownik medyczny zapyta o szczegóły dotyczące imienia i nazwiska osoby dzwoniącej, miejsca incydentu oraz charakteru problemu medycznego. Karetka zostanie wysłana jak najszybciej. Usługa ta jest bezpłatna.

Karetka zabierze pacjenta na oddział ratunkowy w szpitalu, gdzie zostanie on zbadany przez lekarza. Ta usługa jest również bezpłatna.

Usługi świadczone przez szpital obejmują:

- Oddziały ratunkowe świadczące opiekę w nagłych przypadkach, 24 godziny na dobę
- Opiekę szpitalną w postaci zabiegów i leczenia; pacjenci pozostają w szpitalu na noc albo dłużej.
- Opieka dzienna w postaci małych zabiegów i badań; pacjenci zostają wypuszczeni do domu tego samego dnia.
- Opieka ambulatoryjna w postaci wizyt u specjalistów w szeregu klinicznych specjalności

### *3.11 Co się dzieje po przybyciu ratownika medycznego?*

Po ocenieniu zdrowia pacjenta i po ewentualnym udzieleniu leczenia, ratownik medyczny może zadecydować, że:

- Niezbędne jest dalsze leczenie w oddziale ratunkowym oraz że wymagany jest transport karetką
- Niezbędne jest dalsze leczenie w oddziale ratunkowym, lecz niewymagany jest transport karetką
- Pacjent nie potrzebuje dalszego leczenia i może pozostać w domu
- Pacjent powinien zostać skierowany do innego specjalisty pracującego dla służb opieki zdrowotnej i społecznej, np. lekarza rodzinnego lub pielęgniarki środowiskowej
- Pacjent powinien zostać skierowany do specjalisty i do bardziej odpowiedniego ośrodka w ramach opieki zdrowotnej i społecznej.

**WAŻNE – PO KARETKĘ NALEŻY DZWONIĆ WYŁĄCZNIE W NAPRAWDĘ NAGŁYCH PRZYPADKACH**

## 3.12 Usługi macierzyńskie

W razie planowania ciąży lub podejrzenia, że jest się w ciąży, należy jak najszybciej skontaktować się z lekarzem rodzinnym. Lekarz rodzinny potwierdzi ciążę, udzieli porad zdrowotnych oraz pomoże ustalić, gdzie i jak rodzić.

Położne są specjalnie szkolone, aby zajmować się nowymi matkami i ich niemowlętami. Pracują w szpitalach i wśród społeczności. Położne zajmą się przyszłą matką, przygotują ją do porodu i pomogą jej podczas porodu oraz do 28 dni po porodzie. Po narodzeniu dziecka położne odwiedzą nową matkę i dziecko, aby upewnić się, że wszystko jest w porządku. Położne odwiedzą nową matką również w domu po powrocie ze szpitala. Wizyty są organizowane przez szpital.

## 3.13 Pielęgniarki środowiskowe

Pielęgniarki środowiskowe są specjalistycznymi lokalnymi pielęgniarkami zdrowia publicznego, szkolonymi, aby wspierać rodziny i dzieci w związku ze wszystkimi aspektami zdrowia i dobrostanu.

Pielęgniarki środowiskowe odwiedzają nowe mamy tuż przed porodem oraz 10-14 dni po narodzinach dziecka. Liczba następnych wizyt zostaje ustalona na podstawie oceny zdrowotnej rodziny. Pielęgniarki środowiskowe będą badać zdrowie i rozwój nowo narodzonego dziecka, dopóki nie będzie ono w wieku szkolnym. Zapewnią również wsparcie i pomoc rodzinom pod względem wszelkich zagadnień zdrowotnych, np. depresji poporodowej, snu, karmienia, szczepionek czy zachowania. Jeżeli dziecko będzie miało problemy zdrowotne, pielęgniarka środowiskowa skieruje dziecko na dalsze badania i leczenie.

## 3.14 Usługi w zakresie planowania rodziny

Służby oferujące usługi w zakresie planowania rodziny udzielają darmowych porad na temat antykoncepcji, badań przesiewowych pod kątem raka szyjki macicy oraz innych badań przesiewowych, porad i leczenia pod kątem zdrowia seksualnego.

Powyższe usługi są świadczone przez miejscowe kliniki planowania rodziny oraz przez niektóre przychodnie.

Przychodnie lekarskie, położne i pielęgniarki środowiskowe udzielają informacji na temat klinik planowania rodziny. Usługi planowania rodziny są darmowe i całkowicie poufne.

Stowarzyszenie Planowania Rodziny (Family Planning Association – FPA) świadczy poufne usługi telefoniczne (0845 122 8687) zgodnie ze stawkami lokalnymi, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00, udzielając informacji i porad na temat szerokiego zakresu zagadnień związanych ze zdrowiem seksualnym.

### *3.15 Inne usługi dot. zdrowia seksualnego*

Przychodnie wyspecjalizowane w chorobach przekazywanych drogą płciową są nazywane przychodniami chorób układu moczowo-płciowego (GUM) lub klinikami zdrowia seksualnego. Numer telefoniczny do tego rodzaju klinik można znaleźć w książce telefonicznej pod hasłem „GUM" (genitourinary medicine), „Sexually Transmitted Diseases" (STD – choroby przekazywane drogą płciową), „special clinic" (klinika specjalistyczna) lub „sexual heath clinic" (klinika zdrowia seksualnego). Do powyższych przychodni i klinik można pójść bez skierowania od lekarza; są one również:

- Bezpłatne i poufne – ich pracownicy bez zgody pacjenta nie skontaktują się z nikim, nawet z lekarzem rodzinnym. Są one dostępne dla każdego, bez względu na wiek, orientację seksualną itd.)

Aby znaleźć najbliższą klinikę zdrowia seksualnego, należy odwiedzić: 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 Pracownicy socjalni*

Pracownicy socjalni udzielają porad i wsparcia osobom z różnymi potrzebami natury społecznej, wliczając problemy ze związkami, alkoholem czy przemocą domową, niepełnosprawność, problemy ze zdrowiem ogólnym lub psychicznym oraz ochronę dzieci.

Usługi są świadczony na rzecz osób w każdym wieku, od dzieci po osoby starsze. Pracownicy socjalni pracujący z dorosłymi oceniają potrzeby starszych ludzi, osoby z niepełnosprawnością fizyczną lub intelektualną, bądź też z potrzebami w zakresie zdrowia psychicznego. Pracownicy socjalni współpracują z indywidualnymi osobami, aby pomóc im

zrealizować aspiracje dotyczące wyboru stylu życia oraz z ich rodziną i miejscowym społeczeństwem, aby osiągnąć pożądany wynik. Pracownik socjalny może pomóc ocenić usługi i zasoby jako część ocenianej potrzeby, takiej jak opieka i wsparcie w domu, opieka dzienna, opieka zastępcza czy opieka w domach spokojnej starości. Pracownicy socjalni pomagają ludziom znaleźć sposób na poradzenie sobie z traumatycznym zdarzeniem w ich życiu i wspierają ich w znalezieniu własnych rozwiązań.

## *3.17 Usługi ochrony dzieci i dorosłych*

Istnieją okoliczności, w których pracownicy socjalni muszą interweniować, aby ochronić dzieci lub dorosłych przed krzywdą lub przemocą. Służby opieki społecznej w Irlandii Północnej mają obowiązek prawny ochraniać tych, którzy są narażeni na lub którzy byli ofiarami przemocy lub niewłaściwego traktowania.

W przypadku obaw o bezpieczeństwo lub dobrostan dziecka bądź podejrzenia, że może ono być zagrożone przemocą, należy skontaktować się z Gateway Team pod następującymi numerami:

| | |
|---|---|
| **Belfast Trust:** | **028 9050 7000** |
| **Northern Trust:** | **0300 1234333** |
| **Western Trust:** | **028 7131 4090** |
| **South Eastern Trust:** | **0300 1000300** |
| **Southern Trust:** | **0800 7837745** |

W przypadku obaw o bezpieczeństwo lub dobrostan osoby dorosłej bądź podejrzenia, że może ona być zagrożona przemocą, należy skontaktować się z usługami ochrony dorosłych pod numerami:

| | |
|---|---|
| **Belfast Trust:** | **028 95041744** |
| **Northern Trust:** | **028 94413125** |
| **Western Trust:** | **028 71611366 / 028 82835960** |
| **South Eastern Trust:** | **028 92501227** |
| **Southern Trust:** | **028 3083 2650** |

Poza normalnymi godzinami pracy, z kryzysowymi służbami opieki społecznej dla dorosłych i dzieci skontaktować się można pod numerem 028 9504 9999.
W nagłych przypadkach, służby policyjne Irlandii Północnej (PSNI) są dostępne pod numerem 999.

## *3.18 Usługi w zakresie zdrowia psychicznego*

W przypadku problemu na tle zdrowia psychicznego należy najpierw skontaktować się z lekarzem rodzinnym. Lekarz oceni problem i wypisze receptę na lek i będzie kontrolować sytuację, lub, w razie potrzeby, skieruje pacjenta do specjalisty, np. do psychiatry, psychologa bądź doradcy. Możliwe, że lekarz rodzinny poleci odpowiednią grupę wsparcia. Jeżeli w opiekę pacjenta zaangażowane są inne osoby, takie jak psychiatra, pracownik socjalny lub członkowie rodziny, lekarz rodzinny może się z nimi skontaktować, aby udzielić jak najlepszego leczenia, opieki i wsparcia.

## *3.19 Usługi dla osób niepełnosprawnych*

Na terenie Irlandii Północnej istnieje szeroki zakres usług opieki zdrowotnej i społecznej mających na celu zaspokojenie potrzeb osób niepełnosprawnych (wliczając w to osoby z niepełnosprawnością intelektualną, psychiczną, fizyczną i sensoryczną) oraz potrzeb ich rodzin lub opiekunów. Usługi obejmują oceny, doradztwo, pomoc w życiu codziennym i dostarczeniu specjalistycznego sprzętu, rehabilitację, rzecznictwo oraz opiekę zastępczą.

Lekarz rodzinny może udzielić więcej informacji na temat dostępnych usług.

## *3.20 Inni pracownicy służby zdrowia*

Nazwa *Allied Health Professionals* (AHP – inni pracownicy służby zdrowia) obejmuje 7 ugrupowań profesjonalnych:

- Żywienie i dietetyka
- Terapia zajęciowa
- Terapia logopedyczna
- Fizjoterapia
- Podologia (podiatria)
- Ortoptyka
- Okulistyka

Tego rodzaju pracownicy służby zdrowia współpracują z osobami w każdym wieku, w różnych środowiskach, wliczając szpitale, domy rodzinne, kliniki, przychodnie i szkoły. Ich szczególne umiejętności i fachowa wiedza pomagają ludziom:

- Odzyskać kontrolę ruchu lub mobilność
- Poprawić stan wyżywienia

- Rozwinąć umiejętności komunikacji
- Przywrócić zaufanie we własne umiejętności samodzielnego życia

## 3.21 Pielęgniarka szkolna

Pielęgniarki szkolne przeprowadzą ogólną oceną zdrowia wszystkich dzieci w pierwszej klasie szkoły podstawowej i pierwszej klasie gimnazjum. Rodzice są zazwyczaj obecni podczas badań, aby mogli porozmawiać z pielęgniarką na temat zdrowia i rozwoju ich dziecka, w tym między innymi na temat szczepionki, badania wzroku i słuchu oraz wzrostu i wskaźnika masy ciała. W przypadku gdy dziecko ma potrzebę zdrowotną, pielęgniarka szkolna omówi ją z rodzicami lub opiekunami, a w razie potrzeby skieruje dziecko na dalsze badania i leczenie.

## 3.22 Program szczepień ochronnych dla dzieci

Szczepienia są najlepszym i najbezpieczniejszym sposobem, aby ochronić dziecko przed zachorowaniem na różne choroby zakaźne, np. odrę. Niemowlęta są zazwyczaj szczepione, gdy mają 8 tygodni. Dzieci szczepione są w przychodni. Należy pamiętać, że wymaganych jest kilka szczepień, aby w pełni ochronić dziecko i ważne jest, aby dziecko otrzymało wszystkie szczepionki.

Jeżeli dziecko nie otrzyma wszystkich szczepionek, może je otrzymać później, nawet po dłuższej przerwie. Nie trzeba powtarzać wcześniejszych szczepionek. Niektóre choroby mogą być wyjątkowo poważne w przypadku starszych dzieci, więc ważne jest, aby dziecko otrzymało wszystkie uzupełniające dawki szczepionek. W Irlandii Północnej dzieci szczepione są przeciwko: polio, błonicy, tężcowi, krztuścowi, palaczce hemofilnej typu b, posocznicy meningokokowej, odrze, śwince i różyczce. Wszystkie szczepionki są bezpłatne.

Informacje na temat gruźlicy (TB) i choroby zakaźnej BCG można znaleźć w różnych językach na stronie Agencji Zdrowia Publicznego: http://www.publichealth.hscni.net/

Broszury informacyjne zawierają informacje na temat objawów, zapobieganiu choroby i jej leczeniu.

Lekarz rodzinny, pielęgniarka środowiskowa, pielęgniarka szkolna oraz pielęgniarka w przychodni mogą odpowiedzieć na wszelkie pytania dotyczące szczepień.

## 3.23 Usługi farmaceutyczne (apteki)

Apteki, w Irlandii Północnej nazywane *Pharmacists* lub *Chemists*, są ekspertami w dziedzinie leków i wiedzą, jak one działają. Lekarz rodzinny decyduje, jakich leków potrzebuje dany pacjent. Lekarz daje pacjentowi formularz nazywany receptą, który pozwala odebrać leki w aptece. Aptekarz nie ma prawa wydawać leków bez recepty, z wyjątkiem powszechnych lekarstw, takich jak środki przeciwbólowe, które można również kupić w supermarketach i innych sklepach. Leki wydawane na receptę są obecnie bezpłatne w Irlandii Północnej.

Aptekarze świadczą również szereg usług związanych ze specyficznymi problemami zdrowotnymi – takimi jak antykoncepcja kryzysowa, testy ciążowe, wymiana igieł, zaopatrzenie w tlen lub środki zapobiegające nietrzymaniu moczu – a także udzielają porad na temat zdrowego stylu życia i drobnych dolegliwości, takich jak wirusy, alergie, zdrowie kobiece czy bóle.
Szczegóły na temat godzin otwarcia aptek są dostępne na stronie internetowej http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyrota.htm.

## 3.24 Dentyści

Osoby wymagające leczenia stomatologicznego muszą najpierw zarejestrować się u dentysty. Aby zarejestrować się u dentysty, trzeba posiadać kartę medyczną (Medical Card). Osoby odwiedzające mają również dostęp do niektórych rodzajów leczenia. Należy skontaktować się z dentystą i sprawdzić, czy jest się uznanym za pacjenta opieki zdrowotnej (HSC). Niektóre rodzaje leczenia stomatologicznego mogą być płatne lub bezpłatne w zależności od okoliczności, np. gdy pacjent ma poniżej 16 lat, jeżeli pacjent ma poniżej 19 lat i jest studentem w pełnym wymiarze godzin, a także jeżeli pacjentka jest w ciąży.

Aby znaleźć dentystę w Irlandii Północnej:
http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm

## 3.25 Okuliści

Osoby potrzebujące badania wzroku muszą skontaktować się z zarejestrowanym optykiem. Niektóre usługi okulistyczne mogą być płatne lub bezpłatne w zależności od okoliczności, na przykład gdy pacjent ma poniżej 16 lat, gdy pacjent ma poniżej 19 lat i jest studentem w pełnym wymiarze godzin, lub jeżeli pacjent ma niektóre dolegliwości.

Pacjent musi posiadać kartę medyczną, aby mieć prawo do bezpłatnego leczenia.

## 4. W przypadku niezadowolenia z otrzymanych usług

### *4.1 Procedura składania zażaleń*

Składanie zażalenia nie wpływa na prawo pacjenta i nie spowoduje utraty jakichkolwiek usług wymaganych przez pacjenta.

### *4.2 Jak złożyć skargę?*

Skargę można złożyć w wybrany sposób, za pomocą wybranego formularza i w wybranym języku. Można to zrobić osobiście, telefonicznie, pisemnie lub wysyłając email. Oddziałowi skarg należy podać następujący szczegóły:

- Sposób skontaktowania się z autorem skargi
- Kogo lub czego dotyczy skarga
- Gdzie i kiedy miało miejsce wydarzenie, które doprowadziło do złożenia skargi
- W miarę możliwości, szczegóły oczekiwanych działań

Skargę najlepiej składać jak najwcześniej, zazwyczaj w ciągu 6 miesięcy od czasu incydentu, który był powodem złożenia skargi, i zazwyczaj nie później niż 12 miesięcy po incydencie.

### *4.3 Jak złożyć skargę przeciwko lekarzowi rodzinnemu?*

W przypadku domagania się przeprosin, wyjaśnienia lub przeglądu w związku z otrzymanym leczeniem, należy najpierw skontaktować się z miejscem, gdzie otrzymano leczenie. Wszystkie szpitale, przychodnie, szpitale prywatne i kliniki udzielające leczenia mają własne procedury składania zażaleń. Należy skontaktować się z daną instytucją, aby uzyskać szczegółowe informacje.

Szczegóły dotyczące procedur składania zażaleń w ramach opieki zdrowotnej w Irlandii Północnej można znaleźć na stronie internetowej http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service

Można również skontaktować się z Radą Pacjenta i Klienta poprzez e-mail: complaints.pcc@hscni.net lub bezpłatny numer telefonu: 0800 917 0222.

**Belfast Health and Social Care Trust**:
Complaints Department for the Belfast Health and Social Care Trust:
Musgrave Park Hospital
Belfast BT9 7JB
Tel: (028) 9504 8000
Email: complaints@belfasttrust.hscni.net

**Northern Health and Social Care Trust:**
Service User Feedback Department,
Bush House,
45 Bush Road, Antrim,
BT41 2Q3
Telephone (028) 9442 4655.
Email: user.feedback@northerntrust.hscni.net

Można również wypełnić i złożyć formularz opinii użytkownika usług

**South Eastern Health and Social Care Trust:**
Aby skontaktować się z kierownikiem ds. zażaleń, można: przyjść osobiście, zadzwonić, napisać, wysłać faks lub e-mail do Oddziału ds. Zażaleń:
Complaints Department;
Head of Complaints & Patient Liaison Service
Risk Management & Governance
Lough House
Ards Community Hospital
Newtownards
BT23 4AN
Telefon: (028) 9056 1427
Telefon tekstowy: (028) 9151 0137
Fax: (028) 9056 4815
Email: complaints@setrust.hscni.net

**Southern Health and Social Care Trust:**
Corporate Complaints Officer
Craigavon Area Hospital
Portadown BT63 5QQ
Tel: 028 3861 4150
Email: complaints@southerntrust.hscni.net

### Western Health and Social Care Trust:

Kierownik ds. zażaleń:
Complaints Department
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry
BT47 6SB
Tel: 028 7134 5171 – numer wewnętrzny: 214142
Lub numer bezpośredni (Direct Dial): 028 7161 1226
Usługa SMS'owa: 07780949796
Email: complaints.department@westerntrust.hscni.net

### Northern Ireland Ambulance Service (NIAS)

Complaints and Admin Manager
Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
Belfast
BT8 8SG
Tel. 028 90400999
Telefon tekstowy; 02890400871
complaints@nias.hscni.net
www.niamb.co.uk

## 5. Co dalej?

Zażalenie zostanie przyjęte w ciągu 2 dni roboczych. Oddział zażaleń postara się odpowiadać na zażalenia w ciągu 20 dni roboczych. Rozwiązanie niektórych zażaleń może potrwać dłużej od innych. Oddział zażaleń informuje o tym, gdy stanie się oczywiste, że nie jest w stanie odpowiedzieć w wyznaczonym terminie i poda powód.

## 6. W przypadku niezadowolenia po przeprowadzeniu dochodzenia przez Trust

W przypadku dalszego niezadowolenia sytuacją można wysłać zażalenie do Rzecznika praw pacjenta (Ombudsman) (Northern Ireland Commissioner for Complaints). Rzecznik rozpatrzy zażalenie aby ustalić, czy zasadne jest przeprowadzenie przez niego dochodzenia.
Szczegółowe informacje na temat usług świadczonych przez Rzecznika można otrzymać, pisząc na poniższe adresy:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BRFreephone: 0800 34 34 24

Email: mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk
www.ni-ombudsman.org.uk

## 7. Gdzie otrzymać kluczowe porady i informacje?

Więcej szczegółów i informacji można otrzymać od następujących organizacji:

- Komisja ds. opieki zdrowotnej i społecznej (The Health and Social Care Board) http://www.hscboard.hscni.net
- Miejscowe Fundusze opieki zdrowotnej i społecznej (Health and Social Care Trusts):
  http://www.belfasttrust.hscni.net
  http://www.northerntrust.hscni.net
  http://www.setrust.hscni.net
  http://www.southerntrust.hscni.net
  http://www.westerntrust.hscni.net
- Agencja Zdrowia Publicznego (Public Health Agency):
  http://www.publichealth.hscni.net/
- Rada Pacjenta i Klienta (Patient Client Counci):
  http://www.patientclientcouncil.hscni.net
- Organizacja ds. usług biznesowych (Business Services Organisation): http://www.hscbusiness.hscni.net

### *7.1 Sieć infolinii w Irlandii Północnej: www.helplinesnetworkni.com*

Strona internetowa www.helplinesnetworkni.com zapewnia wspólny punkt dostępu do wszystkich numerów infolinii i adresów internetowych w Irlandii Północnej, co ułatwia znalezienie odpowiedniej infolinii. Powyższa łatwa w nawigacji strona zawiera szczegóły dotyczące ponad 20 infolinii w Irlandii Północnej, prowadzonych przez publiczne, charytatywne oraz społeczne organizacje o celu niezarobkowym. Strona internetowa zapewnia możliwość przeszukiwania bazy danych, aby użytkownicy mogli znaleźć odpowiednie wsparcie poprzez wpisanie

kluczowych słów, dowiedzieć się więcej na temat usług infolinii oraz sprawdzić aktualne dane kontaktowe i godziny pracy. W celu wsparcia użytkowników, członkowie sieci świadczą szereg niezbędnych usług, takich jak udzielanie informacji i porad, doradztwo, gotowość wysłuchania rozmówców oraz przyjaźń. Wsparcie to zaspokaja szeroki zakres potrzeb i problemów.

- Przedstawiciele samorządów lokalnych: http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland
- Lokalne biuro porad obywatelskich: http://www.citizensadvice.co.uk
- Centrum Prawne (Irlandia Północna): http://www.lawcentreni.org
- Komisja Praw Człowieka Irlandii Północnej: http://www.nihrc.org
- Wsparcie dla rodziny http://www.familysupportni.gov.uk
- South Tyrone Empowerment Programme (STEP) http://www.stepni.org
- Rada Mniejszości Etnicznych Irlandii Północnej (NICEM): http://www.nicem.org.uk
- Rada Wolontariatu Irlandii Północnej (NICVA): http://www.nicva.org

Więcej informacji na temat funduszu HSC w Irlandii Północnej można znaleźć na poniższej stronie internetowej:

Health and Social Care in Northern Ireland Gateway