



تأمین اجتماعی و درمانی در ایرلند
شمالی

FARSI



دسترسی به رهنمود تأمین اجتماعی و درمانی

نوامبر 2015

به ایرلند شمالی خوش آمدید

ورود به کشوری دیگر شاید تجربه ای دردناک باشد. ما اطلاعاتی را برایتان جمع آوری کرده ایم که شاید برایتان مفید باشد. این جزوه اطلاعاتی را در مورد خدمات تأمین اجتماعی و درمانی در اختیار شما میگذارد و اینکه چگونه میتوانید به این خدمات دسترسی داشته باشید. ما میخواهیم تضمین کنیم خدماتی که شما دریافت میکنید نیازهای خاص شما را رفع میکند. خدمات تأمین اجتماعی و درمانی در ایرلند شمالی عموماً بطور رایگان در اختیار افرادی که گمان میرود مقیم باشند، قرار میگیرد. البته بستگی به وضعیت شخصی هر فرد خواهد داشت و در نتیجه برخی از مردم شاید فقط زمانی که از خدمات تأمین اجتماعی و درمانی اضطراری استفاده میکنند بطور رایگان باشد و برای خدمات دیگر باید مخارجی را پردازند. در اینجا مشخصات خدمات تأمین اجتماعی و درمانی در ایرلند شمالی گنجانده شده و اینکه چگونه میتوانید به این خدمات دسترسی پیدا کنید.

فرمت های متفاوت

این جزوه را میتوانید در صورت درخواست به فرمت ها و زبانهای متفاوت بدست بیاورید، از قبیل زبانهای اقلیت های قومی، خط مخصوص کوران، ساده نویسی، ام پی 3. اگر مایلید این جزوه را به زبان یا فرمت متفاوت بدست بیاورید، لطفاً با مدیر تساوی در محله خود تماس حاصل کنید: (برای مشخصات تماس به نکته 1.3 مراجعه کنید).

مندرجات

صفحہ		
5	مقدمہ	1
5	تأمین اجتماعی و درمانی (HSC)	1.1
5	محلہ های اتحادیه یا تراست HSC	1.2
6	مدیران تساوی و برابری اتحادیه HSC	1.3
7	مترجمین	1.4
9	صلاحیت دریافت درمان رایگان	1.5
10	چطور به HSC دسترسی پیدا میکنید - کارت پزشکی شما	1.6
11	برای اینکه مراقب سلامت خود باشید چه گزینه هایی موجود است؟	2
11	خود درمانی	2.1
12	دکتر عمومی شما (GP یا دکتر خانوادگی)	2.2
12	خدمات دکتر عمومی GP	2.3
13	چگونه میتوانید مطب دکتر عمومی GP پیدا کنید	2.4
13	درخواست کنید به شما تلفن بزنند	2.5
13	ملاقات در منزل	2.6
13	دارو / نسخه	2.7
13	خدمات خارج ساعات اداری	3
14	بخش رسیدگی به جراحات جزئی	3.1
14	بیمارستانها	3.2
15	خدمات تازه واردان به ایرلند شمالی (NINES)	3.3
16	خدمات اورژانس	3.4
16	چه کسی با شما صحبت خواهد کرد؟	3.5
17	اگر انگلیسی زبان اول شما نیست چه میشود؟	3.6
17	اولویت بندی به وضع شما به چه ترتیب است؟	3.7
17	زمانی که منتظر آمبولانس هستید باید چه کار کنید؟	3.8
18	اگر آمبولانس بهترین گزینه برایتان نیست باید چه کار کنید؟	3.9
18	چه کسی را نزد شما میفرستند؟	3.10
18	پس از اینکه امدادگران پیش شما رسیدند چه می شود؟	3.11
20	خدمات حاملگی و زایشگاه	3.12
20	مددکاران بهداشت	3.13
20	خدمات تنظیم خانواده	3.14
21	سایر خدمات بهداشت آمیزشی	3.15
21	مددکاران اجتماعی	3.16
22	خدمات محافظت از کودکان و بزرگسالان	3.17
22	خدمات بهداشت روانی	3.18
23	خدماتی برای افرادی که دچار معلولیت هستند	3.19
23	کارشناسان بهداشتی متحد	3.20
24	پرستاران مدارس	3.21
24	برنامه ایمن سازی در طفولیت	3.22
25	خدمات داروخانه (داروگر)	3.23

25	دندانپزشکان	3.24
25	بینایی سنج ها	3.25
26	اگر از خدماتی که دریافت نموده اید ناراضی هستید باید چه کار کنید؟	4
26	روند شکایات	4.1
26	چگونه باید شکایت کنید	4.2
26	چگونه میتوانید در مورد دکتر عمومی شکایت کنید	4.3
28	بعد چه اتفاقی می افتد؟	5
28	اگر پس از اینکه اتحادیه شکایت شما را مورد بررسی قرار داد هنوز راضی نیستید چه اتفاقی می افتد؟	6
29	چگونه و از کجا میتوانید راهنمایی و اطلاعات کسب کنید؟	7
29	شبکه خطوط تلفن کمک رسانی NI	7.1

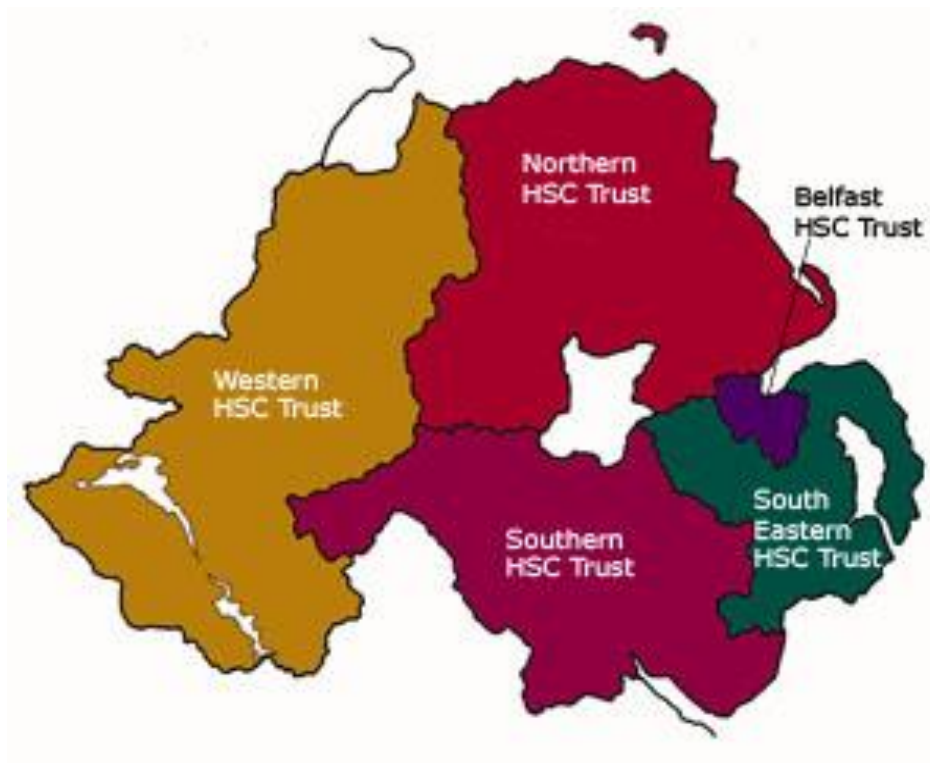
1.1 تأمین اجتماعی و درمانی (HSC)

خدمات بهداشت ملی (NHS) را در ایرلند شمالی به نام تأمین اجتماعی و درمانی یا HSC میخوانند. HSC خدمات حاد در مراقبت اضطراری و حیاتی در ایرلند شمالی ارائه مینماید و در ضمن خدمات تأمین اجتماعی خدماتی از قبیل خدمات مراقبت در منزل، خدمات کودکان و خانواده، خدمات مراقبت روزانه و خدمات مددکار اجتماعی را ارائه میکند.

در ایرلند شمالی شش اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی وجود دارد که خدمات تأمین اجتماعی و درمانی ارائه میکنند.

نقشه زیر پنج منطقه داخل ایرلند شمالی را نشان میدهد. این مناطق را ناحیه های اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی می نامند. اتحادیه خدمات آمبولانس ایرلند شمالی هر پنج منطقه ایرلند شمالی را پوشش میکند.

1.2 ناحیه های اتحادیه HSC



اتحادیه HSC
بیلفاست

اتحادیه HSC
جنوب شرقی

1.3 مديران تساوى و برابرى اتحاديه HSC

<p>شماره تلفن: 028 95046567 تکست فون: 028 90637406 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>	<p>اورلا بارون مدير تساوى اجتماعى و بهداشتى Orla Barron Health & Social Inequalities Manager 1st Floor McKinney House Musgrave Park Hospital BELFAST BT9 7JB</p>	<p>اتحاديه تأمين اجتماعى و درمانى منطقه بيلفاست</p>
<p>شماره تلفن: 028 3741 2643 تکست فون: 028 3741 2446 lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</p>	<p>ليندا گوردون رئيس واحد تساوى Lynda Gordon Head of Equality Unit 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>اتحاديه تأمين اجتماعى و درمانى منطقه جنوبى</p>
<p>شماره تلفن: 028 9151 2177 تکست فون: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p> <p>شماره تلفن: 028 9266 5141 فرعى 87604 تکست فون: 028 9263 3522 suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</p>	<p>سوزان تامپسون مدير تساوى Susan Thompson Equality Manager 2nd Floor Lough House Ards Hospital NEWTOWNARDS BT23 4AS</p> <p>سوزان مک کارتنى مدير تساوى Suzanne McCartney Equality Manager Lagan Valley Hospital LISBURN BT28 1JP</p>	<p>اتحاديه تأمين اجتماعى و درمانى منطقه جنوب شرقى</p>

<p>شماره تلفن: 028 82835278 تکست فون: 028 82835345 maura.oneill@westerntrust.hscni.net</p> <p>شماره تلفن: 028 82835278 تکست فون: 028 82835345 siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net</p>	<p>مورا اونیل مدیر تساوی Maura O'Neill Equality Manager</p> <p>ژیون اودانل مدیر تساوی Siobhan O'Donnell Equality Manager</p>	<p>اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه غربی</p>
<p>شماره تلفن: 028 2766 1377 موبایل / تکست فون: 07825667154 028 فاکس: 27661209 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net</p>	<p>الیسون ایروین مدیر تساوی Alison Irwin Head of Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP</p>	<p>اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه شمالی</p>
<p>شماره تلفن: 028 90400999 تکست فون: 028 9040 0871 فاکس: 028 9040 0903 ایمیل: Michelle.Lemon@nias.hscni.net</p>	<p>میشل لیمون معاون رئیس کل منابع انسانی، تساوی، پی پی آی و تجربه بیماران Michelle Lemon Assistant Director of HR, Equality, PPI & Patient Experience Ambulance Headquarters Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG</p>	<p>اتحادیه خدمات آمبولانس ایرلند شمالی</p>

1.4 مترجمین

مؤسساتی که خدمات تأمین اجتماعی و درمانی ارائه میکنند، متوجه هستند که باید تضمین نمایند
هنگامی که میخواهید دسترسی به تأمین اجتماعی و درمانی داشته باشید باید همه چیز را بفهمید و
بتوانید حرف خود را بزنید.



خدمات ترجمه تأمین اجتماعی و درمانی ایرلند شمالی (NIHSCIS) سعی میکند دسترسی به خدمات تأمین اجتماعی و درمانی را برای بیمارانی که انگلیسی زبان اولشان نیست و یا بعنوان زبان دوم هم نمیتوانند خوبی صحبت کنند را آسانتر سازد. این خدمات مترجمین حضوری (یعنی مترجم شخصاً طی وقت ملاقات شما حضور خواهد داشت) را در اختیار شما قرار میدهند.

- NIHSCIS 24 ساعت روزانه و 7 روز هفته مشغول بکار است
- مترجمین کارآموزی حرفه ای دیده اند و مدرک معتبر ترجمه در جامعه را دارند
- مترجمین موظفند در همه وقت کارت شناسائی NIHSCIS خود را همراه خود داشته باشند
- مترجمین موظفند محرمانه بودن مطالب را در همه حال حفظ کنند.
- مترجمین فقط زمانی با بیمار / موکل پیش از وقت ملاقات تماس میگیرند که کارشناس HSC چنین درخواستی نموده تا حضور ایشان را تأیید نمایند.
- مترجمین همواره باید هنگام معرفی خود در آغاز جلسه رضایت جهت ایراد ترجمه را کسب کنند.
- برای حفظ تداوم، گروه اجرائی که به درخواست ها رسیدگی میکنند، در صورتی که از آنها درخواست شود، سعی میکنند همان مترجم را انتخاب کنند.

مترجم شما چه کارهایی را میتواند انجام دهد

- به دو زبان صحبت کند و بتواند ترجمه کند، ارتباط برقرار کردن را آسان کند
- بطور صحیح ترجمه کند (همیشه فقط کلمه به کلمه ترجمه نکند، بلکه معنی کامل مکالمه را منتقل نماید).
- بیطرف باشد و محرمانه بودن را در همه حال حفظ کند.
- تفاوت های فرهنگی دقیق و ظریف را تشریح کند و از موارد فرهنگی دیگر که به موقعیت مربوط میشود مطلع باشد.
- در صورت امکان، موکلین و بیماران را به سوی خدمات دیگر هدایت کنند

مترجم شما چه کارهایی را نمیتواند انجام دهد

- ترجمه کتبی مدرک طولانی
- کار مشاوره موکل (دفاع دو زبانه)
- بجای شما صحبت کند - آنها فقط گفته های شما را ترجمه میکنند.
- مراقبت بچه ها را بعهده بگیرند.

- نقش مشاور را داشته باشند و یا مسئول حمل و نقل شما باشند
- شماره تلفن و یا مشخصات تماس شما را به افراد دیگر بدهند

چگونه درخواست مترجم کنید

شما باید به دفتر رزرو و یا به منشی بگوئید که نیاز به کمک زبان دارید. بهتر است از قبل به آنها بگوئید تا بتوانند مترجم مناسب به زبانی که ترجیح می‌دهید پیدا کنند. پرسنل و یا منشی سعی میکنند از طرف شما مترجمی را رزرو کنند.

ترجمه تلفنی



گاهی اوقات شاید مناسب تر باشد مترجم تلفنی بگیرند و البته زمانی که مترجم حضوری موجود نیست، کارشناسان تأمین اجتماعی و درمانی میتوانند از طریق دِ بیگ وُرد مترجمین تلفنی بگیرند. شرکت بیگ وُرد مترجمین تلفنی برای وقت ملاقات های تأمین اجتماعی و درمانی در ایرلند شمالی پیدا میکنند. این مترجمین نیز مترجمین حرفه ای و شایسته ای هستند که بر اساس نظامنامه رفتاری کار میکنند که مترجمین خدمات ترجمه تأمین اجتماعی و درمانی ایرلند شمالی طبق آن کار میکنند.

1.5 صلاحیت دریافت درمان رایگان

خدمات تأمین اجتماعی و درمانی در ایرلند شمالی معمولاً بطور رایگان به افرادی که گمان میرود مقیم هستند ارائه میشود، در نتیجه شما برای ملاقات با دکتر نیاز نیست پولی بپردازید و همینطور نیاز نیست از بیمه بهداشتی خود استفاده کنید. با در نظر گرفتن شرایط شما، امکان دارد مستلزم پرداخت هزینه ای برای دریافت خدمات درمانی گردید، از قبیل خدمات دندانپزشکی و یا چشم پزشکی.

در اصل، چه شما برای درمان مستلزم پرداخت هزینه ای باشید چه نباشید، بستگی به این موضوع دارد که آیا شما ساکن ایرلند شمالی هستید و یا فقط برای ملاقات آمده اید. اگر درمان بطور اضطراری در بخش اورژانس بیمارستان، کلینیک سر پائی و یا بخش جراحات جزئی ارائه شده است، این نوع درمان بطور رایگان ارائه میگردد. پس از اینکه درمان اضطراری ارائه شد، هر گونه مراقبت بعدی مثل بستری در بیمارستان و یا بعنوان بیمار سر پائی ممکن است شما را شارژ کنند اگر چنانچه شما "معمولاً" مقیم ایرلند شمالی نیستید و یا اگر شرایط معافیت از پرداخت به شما اطلاق نمیکند.

1.6 چطور به HSC دسترسی پیدا میکنید؟ کارت پزشکی شما

برای اینکه بتوانید به خدمات دسترسی داشته باشید باید نزد دکتر عمومی (GP) ثبت نام کنید.

دکتر خانوادگی که او را دکتر عمومی یا جی پی مینامند، نقطه آغاز برای انواع خدمات میباشد. برخی دکترها تنها کار میکنند، برخی با دکترهای دیگر در یک مطب و یا مرکز پزشکی و درمانی مشغول بکار میباشند.

به محض ورود به ایرلند شمالی باید با مطب دکتر جی پی ثبت نام کنید و منتظر نشوید تا زمانی که نیاز به خدمات درمانی و یا تأمین اجتماعی داشته باشید. برای ثبت نام، باید تقاضا نامه ای را پر کنید. این فرم را HS22X می نامند. این فرم را میتوانید به زبانهای مختلف دانلود کنید، روی لینک زیر کلیک کنید - <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

فرم HS22X و ویراستارهای ترجمه شده آنرا میتوانید از مطب پزشکان و یا از مؤسسه خدمات تجاری (BSO) که مسئول ثبت نام شما میباشند، بگیرید. مشخصات تماس آنها در اینجا درج شده است:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ

شماره تلفن: (028) 9032 4431

تکست فون: (028) 9053 5575

شکایات: Complaints.bso@hscni.net

تار نما: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

باید تقاضانامه ای گرفته، آنرا پر کنید و همراه مدارک شناسائی و مشمولیت آنرا به مطب دکتر دلخواه خود ببرید. اگر آنها موافقت کنند شما را بعنوان بیمار بپذیرند، تقاضا نامه شما را میگیرند و مدارک شما را بررسی میکنند. سپس کارت پزشکی از طرف بی اس او برایتان صادر میگردد. ممکن است مدت هشت هفته طول بکشد. برای کارت پزشکی خود نیازی به پرداخت پول نیست. کارت پزشکی شما مدرک مهمی است؛ این کارت صلاحیت دریافت خدمات مختلفی را به شما میدهد.

2. برای اینکه مراقب سلامت خود باشید چه گزینه هایی موجود است؟

بخاطر داشته باشید که انتخابتان درست باشد!



2.1 خود درمانی

خود درمانی بهترین گزینه برای درمان ناخوشی های جزئی، بیماری های مزمن و جراحات می باشد. انواع متعدد بیماری و ناخوشی، مثل درد، سرفه، سرماخوردگی، ناراحتی معده و گلو درد را با استفاده از داروهایی که میتوانید شخصاً خریداری کنید و استراحت فراوان درمان کنید. به یاد داشته باشید، چه این ناخوشی ها را درمان کنید و چه نکنید، بالاخره از اغلب این ناخوشی ها بهبودی می یابید. داروهای ضروری برای خود درمانی از قبیل: پاراستمول، آسپیرین، ایبوپروفین، محلولهایی برای جایگزینی املاح از دست رفته بدن، فرآورده هایی برای درمان سوء هاضمه، چسب زخم و دما سنج. (همیشه دستورات روی داروها را رعایت کنید)

اگر هنوز حالتان بد بود باید با دکتر محلی و یا دکتر عمومی (GP) خود تماس بگیرید.

2.2 دکتر عمومی شما (GP یا دکتر خانوادگی)

پزشکان خانوادگی و یا محلی، که آنها را پزشکان عمومی (جی پی) نیز مینامند به سلامتی و درمان مردم محله خود رسیدگی میکنند و با انواع ناخوشی ها و مشکلات سلامتی سر و کار دارند. در ایرلند شمالی بیش از 350 مطب دکتر عمومی وجود دارد.

2.3 خدمات دکتر عمومی GP

انواع خدماتی که پزشکان عمومی ارائه مینمایند از این قرار است

- مشاوره پزشکی در ارتباط با مسائل متفاوت
- معاینات جسمی
- تشخیص علائم
- تجویز دارو
- آموزش درمانی و ارزیابی بهداشتی
- ایمن سازی
- انجام عملیات جراحی جزئی
- مراقبت و درمان متداوم برای ناخوشی های مزمن و دراز مدت
- برخی مطب های پزشکان سرویس رزرو کردن وقت ملاقات آنلاین و یا سفارش دادن مجدد نسخه دکتر را ارائه مینمایند (از طریق تار نمای مطب خود).

دکتر عمومی موظف است به شما کمک کند تا نیازهای درمانی خود را برآورده سازید. آنها تصمیم میگیرند که آیا لازم است شما نزد متخصص درمانی دیگری بروید و در اینصورت ترتیبات لازم را میدهند. همچنین دکتر عمومی شما تصمیم میگیرد شما نیاز به چه داروهایی دارید و به شما نسخه میدهد.

شما محق هستید از یکی از پزشکان عمومی در مطبی که شما ثبت نام کرده اید تحت درمان قرار بگیرید. شما بطور اتوماتیک حق ملاقات با دکتر عمومی خاصی را ندارید. وقتی شما با مطب دکتر عمومی ثبت نام میکنید، امکان دارد توسط هر یک از پزشکانی که در آنجا طبابت میکنند تحت درمان قرار بگیرید و شاید همیشه مشورت با دکتر خاص میسر نباشد، البته مراقبت درمانی که از مطب دریافت میکنید متداوم خواهد بود. برای ویزیت با دکتر باید با مطب تماس حاصل کنید و وقت بگیرید، یا تلفنی و یا حضراً در مطب. (برخی پزشکان ویزیت بدون وقت قبلی نیز ارائه میدهند).

2.4 چگونه میتوانید مطب دکتر عمومی GP پیدا کنید

در ایرلند شمالی بیش از 350 مطب دکتر عمومی موجود است. برای یافتن مطب دکتر در محله خود <http://servicefinder.hscni.net> بسیار اهمیت دارد حقوق اولیه خود را بدانید:

- شما حق دارید تقاضا کنید توسط دکتری مداوا گردید که هم جنسیت خودتان است
- لطفاً توجه داشته باشید که شما حق دارید در هر زمان مطب دکتر خود را عوض کنید

2.5 درخواست کنید به شما تلفن بزنند

بعضی مطب پزشکان به شما اجازه میدهند درخواست کنید به شما تلفن بزنند و آنها ترتیب میدهند در وقت مقرر به شما تلفن بزنند، ساعتی که برای شما مناسب باشد.

2.6 ملاقات در منزل

اگر حالتان بقدری بد است که نمیتوانید به مطب دکتر بیایید، شاید محق باشید دکتر عمومی به منزلتان بیاید. شما باید با مطب دکتر تماس بگیرید تا چنین درخواستی کنید. هر چند شما نمیتوانید اصرار کنید که دکتر جی پی برای ملاقات به منزلتان بیاید. دکتر جی پی زمانی به ملاقات شما در منزل می آید که خودشان گمان کنند ناخوشی شما چنین ایجاب میکند.

2.7 دارو / نسخه

اگر دکتر جی پی تصمیم بگیرد که شما نیاز به دارو دارید، نسخه ای برایتان تجویز میکنند، شما باید این نسخه را به داروخانه / داروگر ببرید و داروی خود را تحویل بگیرید. به بخش "خدمات داروخانه" مراجعه کنید.

3. خدمات خارج ساعات اداری

مطب پزشکان معمولاً دوشنبه ها تا جمعه ها، در ساعاتی که در مطب اعلان شده، باز است. شبانه، آخر هفته و تعطیلات عمومی، این خدمات توسط خدمات خارج ساعات اداری ارائه میگردد. اگر شما نیاز به دکتر داشتید، مطب ها اطلاعاتی دارند که چگونه با خدمات خارج ساعات اداری تماس حاصل کنید. معمولاً پیام صوتی روی تلفن مطب ضبط میشود و همچنین اطلاعات بیشتری روی درب مطب نیز نصب شده است.

تمام مراکز خارج ساعات اداری، درمان اضطراری جهت رفع ناخوشی هایی را ارائه میکنند وقتی که شما نمیتوانید منتظر بمانید تا مطب دکترتان مجدداً باز شود. حتی اگر شما با مطب دکتر محلی ثبت نام نشده اید، شما میتوانید از خدمات آنها برخوردار باشید. دکتر جی پی خارج ساعات اداری

سروپسی است که می‌توانید زمانی که مطب دکتر خودتان بسته است برای مراقبت پزشکی فوری از آن استفاده کنید. سروپس دکتر جی پی خارج ساعات اداری هر روز هفته از 6 بعدازظهر تا صبح روز بعد که مطب دکترتان باز میشود قابل دسترس است و روزهای شنبه، یکشنبه و تعطیلات عمومی 24 ساعته باز است. بخاطر داشته باشید که اول باید به این خدمات تلفن بزنید. دکتر و یا پرستار تلفنی شما را راهنمایی میکند، آنها تصمیم میگیرند که آیا نیاز دارید ویزیت دکتر داشته باشید و یا در صورت لزوم شما را به خدمات دیگری ارجاع مینمایند. مطب دکتر جی پی تان مشخصات تماس برای محله شما را خواهد داشت.

می‌توانید مشخصات دکتر جی پی خارج از ساعات اداری و فوری را از مطب دکتر جی پی خودتان بدست بیاورید و ضمناً آنلاین از تارنمای www.nidirect.gov.uk/choosewell دیدن کنید.

3.1 بخش رسیدگی به جراحات جزئی

بخش رسیدگی به جراحات جزئی میتواند جراحاتی را درمان کند که حاد و مرگبار نیستند، از قبیل:

- جراحات دست و پا
- شکستگی استخوان، پیچ خوردگی، کبودی و کوفتگی بدن و زخم شدن
- گزیدگی - انسان، حیوان و یا حشرات
- سوختگی و سوختن با آب جوش
- آبرسه و چرک کردن زخم
- جراحات خفیفی که به سر وارد آمده
- شکستگی بینی و خون دماغ شدن
- جسم خارجی داخل چشم و بینی

اگر شما یا طفلی که بیش از 5 سال دارد آسیب کوچکی میبیند، می‌توانید به یکی از بخش های جراحات جزئی مراجعه کنید. اطفالی که زیر 5 سال دارند را باید به بخش اورژانس بیمارستان محله خود ببرید.

3.2 بیمارستان ها

امکان دارد دکتر عمومی تان شما را نزد متخصص در بیمارستانی بفرستد و یا اگر نیاز به درمان فوری داشتید ممکن است لازم باشد به بیمارستان مراجعه کنید.

اگر دکتر عمومی تان نمیتواند مشکل را رفع کند، معمولاً شما را برای انجام آزمایشات، درمان و یا ملاقات با متخصص به بیمارستان ارجاع کنند.

اگر دکتر عمومی تان شما را ارجاع نماید به این معنی است که ترتیب میدهند شما با متخصص و یا کارشناس ویژه برای انجام آزمایشات و درمان ملاقات کنید. شما نامه ای از بیمارستان و یا کلینیک

دریافت میکنند که در آن جزئیات ویزیت با متخصص درج شده است. برای اغلب متخصصین احتمالاً باید مدتی در انتظار وقت ملاقات باشید. اگر نمیتوانید در وقت ملاقات حضور یابید باید این وقت را از قبل کنسل کنید. سپس وقت تازه ای را برایتان تنظیم میکنند.

متخصص با شما ملاقات میکند و در مورد ناخوشی تان با شما گفتگو میکند. در صورت لزوم ترتیب میدهند آزمایشاتی صورت گیرد. در اینصورت نامه دیگری از بیمارستان تان دریافت میکنند که در آن جزئیات تاریخ و وقت ویزیت بعدی برای انجام آزمایشات درج شده است.

3.3 خدمات تازه واردان به ایرلند شمالی (NINES)

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی بیلفاست با همکاری با بنگاه بهداشت عمومی و هیئت مدیره تأمین اجتماعی و درمانی، خدمات منطقه ای که توسط پرستاران اداره میگردد را برای تازه واردان به ایرلند شمالی تأسیس نموده است.

این پروژه انواع کلینیک ها برای کمک و رفاه اجتماعی مهاجرین تازه وارد، پناهجویان، پناهندگان و اطفال سنین طفولیت تا 16 سالگی را ارائه مینماید.

این خدمات بی نظیر سعی میکنند خدماتی را به کلیه تازه واردان ارائه کنند از قبیل معاینه پزشکی، ایمن سازی اولیه در طفولیت، آموزش بهداشتی و راهنمایی و مراجعه به خدمات دیگر. انواع کلینیک ها موجود هستند تا نیازهای درمانی و رفاه اجتماعی موکلین تأمین گردد، از جمله کلینیک ها بدون کسب وقت قبلی برای دریافت راهنمایی و کمک، کلینیک های ارزیابی بهداشتی، کلینیک های ایمن سازی و جلساتی برای ترویج سلامتی و بهداشت موجود هستند.

موکلین را تحت ارزیابی کامل بهداشتی قرار میدهند، آنها را تحت ارزیابی و معاینات متفاوت قرار میدهند تا متوجه امراضی مثل مرض سل، هپاتیت ب و هپاتیت سی گردند، برای افرادی که از کشورهای ریسک بالا می آیند و نیاز به ایمن سازی دارند. برای ثبت نام با دکتر عمومی و خدمات دندانپزشکی شما را راهنمایی میکنند. در صورت لزوم میتوانند شما را به خدمات دیگر ارجاع نمایند.

- پاسپورت بهداشتی موکلین به پنج زبان تهیه شده تا به بهترین صورت ارتباط با خدمات متفاوت برقرار گردد
- موکلین پاسپورت بهداشتی خود را همراهشان به ویزیت های درمانی میبرند
- تفویض برنامه مانتو /بی سی جی 1 برای اطفال از طفولیت تا سن 16 سالگی
- هنگام نام نویسی با دکتر عمومی / دندانپزشک و دیده سنج شما را کمک میکنند
- غربالگری بهداشتی بخصوص برای مرض سل، فشار خون، آزمایش ادرار و قند خون
- آزمون غربالگری خون
- مسیر ارجاع مستقیم به متخصصین از قبیل کلینیک طب جهت دستگاه ادراری تناسلی، خدمات زایمان.

¹ بی سی جی واکسنی است که برای جلوگیری از مرض سل تزریق میگردد. واکسن بی سی جی مخفف "Bacille Calmette-Guerin" میباشد که آنرا باخاطر دکتر کالمیت و دکتر گیرن که این واکسن را پیدا کردند نامگذاری نموده اند.

- ارجاع سریع برای انجام عکسبرداری از قفسه سینه که وجود بیماری سل را زودتر پیدا میکند و در صورت لزوم میتوان زودتر شخص را به کلینیک قفسه سینه برای تحقیقات و درمان ارجاع نمود
- دفاع از موکلین
- کمک رسانی و مشاوره محرمانه

برای کسب اطلاعات بیشتر راجع به خدمات موجود، اوقات کلینیک و برای ارجاع میتوانید دوشنبه ها تا جمعه ها با شماره تلفن 9056 5909 (028) با خدمات تازه واردان ایرلند شمالی تماس حاصل نمائید.

3.4 خدمات اورژانس

وقتی تصادف جدی و یا در موقعیت اورژانس مییابست به بخش اورژانس بیمارستان محلی خود مراجعه کنید (ED).



برای تماس با خدمات اورژانس میتوانید به شماره 999 و یا 112 تلفن کنید - پیش از تلفن کردن باید مطمئن باشید که وضع شما و یا شخصی که از جانب ایشان تلفن میزنید نمیتواند از طریق خود درمانی، کسب راهنمایی از داروخانه، مشاوره دکتر عمومی صورت گیرد و یا اینکه نمیتوانید شخصاً به بخش اورژانس مراجعه کنید.

آمبولانس های اورژانس را باید برای مواقع اضطراری واقعی که جان در خطر میباشد مورد استفاده قرار داد. اگر واقعاً نیاز به کمک آمبولانس دارید، باید با شماره 999 و یا 112 تماس بگیرید و وقتی تلفن چی از شما سؤال میکند نیاز به کدامیک از خدمات دارید، میتوانید در پاسخ بگوئید "آمبولانس".

3.5 چه کسی با شما صحبت خواهد کرد؟

سپس شما را به سیستم تلفن آمبولانس وصل میکنند و سؤالات زیر را از شما میپرسند:

- شماره تلفن
- محل وقوع حادثه
- ماهیت حادثه

در صورت لزوم در اسرع وقت برایتان آمبولانس میفرستند.

3.6 اگر انگلیسی زبان اول شما نیست چه میشود؟

اگر انگلیسی زبان اول شما نیست، خدمات آمبولانس میتوانند مترجم مجربی را پای تلفن بیاورند تا بتواند در ارتباط برقرار کردن کمک کند. مترجمین تلفنی:

- 24 ساعت روزانه، 7 روز هفته، 365 روز سال موجود هستند
- آنها کارآموزی حرفه ای دیده اند و مجرب هستند
- این مترجمین طبق قرارداد شرکت دِ بیگ وُرد در اختیار ما قرار میگیرند

مترجم:

- به دو زبان صحبت میکند و حرفه‌تر ترجمه کردن را خوب وارد است و ارتباط برقرار ساختن را آسان میسازد
- به دقت ترجمه میکند
- بیطرف است و گفته‌ها را محرمانه تلقی میکند
- بجای شما صحبت نمی‌کند - آنها فقط گفته‌های شما را ترجمه میکنند.

3.7 اولویت بندی به وضع شما به چه ترتیب است؟

شخصی که پای تلفن است سوالات بیشتری از شما میپرسد تا جدی بودن وضعیت شما و فوریت واکنشی که لازم است را تعیین کند.

تلفن‌هایی که مرکز آمبولانس دریافت میکند بر اساس نیازهای بالینی اولویت بندی میشود و شخصی که نیاز بالینی بالاتری دارد پاسخ زودتر و سریع‌تری دریافت میکند.

3.8 زمانی که منتظر آمبولانس هستید باید چه کار کنید؟

بنا به موقعیت، شخصی که تلفن را جواب میدهد ممکن است پای تلفن بماند و در حالیکه منتظر آمبولانس هستید، شما را راهنمایی کند. شاید این راهنمایی شامل اقدامات زیر باشد:

- قرار دادن بیمار در حالت خاص
- باز کردن مسیر تنفس بیمار
- از دست دادن خون بنیادی
- انجام سی پی آر، (احیای قلبی ریوی)

3.9 اگر آمبولانس بهترین گزینه برایتان نیست باید چه کار کنید؟

شاید پس از دریافت اطلاعات معلوم شود که برای رفع وضعیت شما نیازی به آمبولانس فوری نیست. در اینطور مواقع، مرکز کنترل آمبولانس ها شاید شما را به پزشکی در مرکز کنترل منتقل کند تا آنها در ارتباط با ناخوشی تان شما را راهنمایی نمایند.

گاهی اوقات، احتمال دارد مرکز کنترل آمبولانس شما را به خدمات مناسب تر بخش تأمین اجتماعی و درمانی راهنمایی کنند و آنها به شما رسیدگی کنند، بجای اینکه شما را به بخش اورژانس ببرند.

3.10 چه کسی را نزد شما میفرستند؟

در مواقع اضطراری که جان در خطر است، مردم در ایرلند شمالی معمولاً انتظار دارند کادر دو نفره برسند. اما خدمات آمبولانس ایرلند شمالی از امداد گران که فوراً برای کمک می‌رسند و با ماشین خود را می‌رسانند، بطور کارآمدی استفاده می‌کنند. این وسائل نقلیه دارای تجهیزات و وسائل لازم برای نجات دادن زندگی افراد می‌باشد که شاید در مواقع اضطراری به آن نیاز باشد. خودرو میتواند در وقت کمتری به محل برسد و وقت بیشتری را برای درمان به امدادگران بدهد. در ضمن آمبولانس هم می‌فرستند تا بتواند به امدادگران کمک کند تا بیمار را به بخش اورژانس انتقال دهند.

مشخصاتی را از شما می‌پرسند، نام، محلی که در آن هستید و ماهیت ناخوشی. در اسرع وقت آمبولانس برایتان می‌فرستند. این خدمات بطور رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد.

آمبولانس شما را به بخش اورژانس بیمارستان (ED) میبرد و در آنجا پزشکی شما را معاینه میکند. این درمان هم بطور رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد.

موارد ذیل فهرست خدمات بیمارستانها میباشد:

- بخش اورژانس - درمان اضطراری 24 ساعته ارائه میکنند
- خدمات بیماران بستری شده - انجام عملیات جراحی و درمان، بیماران یک شب یا بیشتر را در بیمارستان بستری می‌باشند.
- خدمات روزانه - انجام عمل جراحی و تحقیقات مختصر و مرخص کردن بیمار در همان روز.
- خدمات بیماران سرپائی - وقت ملاقات با پزشکان متخصص در انواع متعددی از تخصص بالینی.

3.11 پس از اینکه امدادگران پیش شما رسیدند چه می‌شود؟

پس از ارزیابی و احتمالاً درمان بیمار، شاید امدادگران تصمیم بگیرند:

- نیاز به درمان بیشتر در بخش اورژانس هست و نیاز به حمل و نقل توسط آمبولانس میباشد.

- نیاز به درمان بیشتر در بخش اورژانس هست ولی نیاز به حمل و نقل توسط آمبولانس نمی باشد.
- نیاز به درمان بیشتر نمی باشد و بیمار میتواند در منزل خویش بماند.
- احتمال دارد بیمار را به کارشناس مراقبت درمانی دیگری که جزء تأمین اجتماعی و درمانی میباشد، ارجاع نمایند مثلاً دکتر عمومی یا جی پی و یا سر پرستار منطقه ای
- احتمال دارد بیمار را به متخصص و مراکز درمانی مناسب تری در داخل سازمان تأمین اجتماعی و درمانی ارجاع نمایند

بخاطر داشته باشید - اجازه بدهید آمبولانس ها را برای مواقع واقعاً اضطراری مورد استفاده قرار دهیم

3.12 خدمات حاملگی و زایشگاه

اگر میخواهید حامله بشوید و یا فکر میکنید که حامله هستید، باید هر چه زودتر با دکتر عمومی خویش تماس بگیرید. دکتر جی پی میتواند حاملگی شما را تأیید کند، شما را راهنمایی کند و به شما کمک کند تصمیم بگیرید کجا و به چه نحو میخواهید وضع حمل کنید.

قابله‌ها کارآموزی تخصصی دارند که از شما و نوزادتان مراقبت کنند. آنها در بیمارستانها و در جامعه مشغول بکار هستند. آنها از شما مراقبت میکنند و طی دوران حاملگی‌تان، شما را برای زایمان آماده میکنند، هنگام تولد نوزادتان و تا 28 روز پس از زایمان مواظب شما هستند. پس از زایمان، قابله‌ای که در جامعه مشغول بکار است بدیدن شما و نوزادتان می‌آید تا مطمئن شود که همه چیز درست است. پس از اینکه شما از بیمارستان به منزل برگشتید، قابله شما را در منزلتان می‌بیند. نیازی نیست شما ترتیب ملاقات‌ها را بدهید - بیمارستان از طرف شما ترتیب آنرا خواهد داد.

3.13 مددکاران بهداشت

مددکاران بهداشت پرستاران بهداشت عمومی کارشناس در جامعه هستند که برای کمک به خانواده‌ها و اطفال در کلیه موارد بهداشتی و رفاهی کارآموزی دیده‌اند.

قبل از اینکه نوزاد شما 10 تا 14 روزه شود، مددکار بهداشت، در منزلتان به ملاقات شما می‌آید. میزان دفعات ملاقات پس از این بار بستگی به نتیجه ارزیابی بهداشت خانواده دارد. مددکار بهداشت سلامتی و رشد نوزاد شما را تا وقتی که آماده مدرسه باشند پیگیری میکند. ضمناً آنها در تمام زمینه‌های بهداشتی به خانواده‌ها کمک میکنند، از قبیل افسردگی پس از زایمان، خواب، خوراک، واکسینه کردن و کنترل رفتار. اگر نوزاد شما ناخوشی دارد، مددکار بهداشت او را برای انجام آزمون‌ها و درمان ارجاع مینماید.

3.14 خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده راهنمایی رایگان در مورد جلوگیری از بارداری و غربالگری رحمی ارائه میکنند و همچنین غربالگری سلامت جنسی، مشاوره و درمان را نیز ارائه مینمایند.

این خدمات توسط کلینیک‌های محلی تنظیم خانواده و تعدادی از پزشکان عمومی ارائه میگردد.

مطب دکتر عمومی شما مشخصات کلینیک‌های تنظیم خانواده، قابله و مددکار بهداشت را در اختیار دارد. خدمات تنظیم خانواده رایگان است و کاملاً محرمانه است.

انجمن تنظیم خانواده (FPA) خدمات تلفنی محرمانه به نرخ هزینه تلفن محلی (0845 122 8687) از 9.00 صبح الی 5.00 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه‌ها ارائه مینماید و اطلاعات و راهنمایی در ارتباط با بسیاری از مسائل سلامت جنسی ارائه میکنند.

3.15 سایر خدمات بهداشت آمیزشی

کلینیک هایی که تخصص شان در عفونت های منتقله جنسی است را طب ادراری تناسلی (GUM) و کلینیک های سلامت جنسی. شما از کتابچه تلفن میتوانید شماره کلینیک محله خود را زیر عنوان GUM (genitourinary medicine)، بیماریهای آمیزشی (STD)، کلینیک های ویژه و یا کلینیک سلامت جنسی پیدا کنید. شما میتوانید شخصاً به این کلینیک ها مراجعه کنید، اینها در ضمن:

- رایگان و محرمانه هستند - آنها بدون اجازه شما با هیچکس تماس نمیگیرند، حتی با دکتر عمومی تان و برای دسترس همگان است (بدون در نظر گرفتن سن، تمایل جنسی و غیره)

برای پیدا کردن GUM و یا کلینیک سلامت جنسی لطفاً روی این لینک کلیک کنید:

<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 مددکاران اجتماعی

مددکاران اجتماعی افرادی را حمایت و کمک میکنند که نیازمند انواع احتیاجات اجتماعی می باشند. از جمله روابط زناشویی و یا خانوادگی، مشروبات الکلی و یا مشکلات زناشویی، ناتوانی، مسائل مربوط به سلامت و بهداشت و بهداشت روانی و محافظت از اطفال.

این خدمات سنین متفاوت را از اطفال تا سالخوردگان در بر میگیرد. مددکاران اجتماعی که در بخش خدمات بزرگسالان مشغول بکار میباشند، نیازهای سالخوردگان را ارزیابی میکنند، افرادی که شاید ناتوانی فیزیکی و یا ناتوانی در یادگیری دارند، یا نیازهای پیرامون سلامت روانی دارند، آنها با مردم کار میکنند تا بتوانند آنطور که میخواهند زندگی خود را دنبال کنند و با خانواده و جامعه خود به نتایج دلخواه خود برسند. احتمال دارد مددکار اجتماعی در نتیجه ارزیابی نیازها، دسترسی به خدمات و منابع را تسهیل نماید، مثلاً مراقبت در منزل و کمک در منزل، مراکز فعالیت روزانه، مرخصی کوتاه مدت و یا خانه سالمندان را فراهم آورند. مددکاران اجتماعی به مردم کمک میکنند تا پس از وقوع حوادث بحرانی در زندگی شان راههایی را پیش گیرند و به آنها کمک کنند تا بتوانند راه حل های مناسب را پیدا کنند.

3.17 خدمات محافظت از کودکان و بزرگسالان

بعضی مواقع مددکاران اجتماعی مجبورند در امور مداخله کنند تا اطفال و یا بزرگسالان را از آسیب و اذیت و آزار حفظ کنند. خدمات اجتماعی در ایرلند شمالی طبق قانون موظفند افرادی که در معرض خطر هستند و یا در جامعه ما تحت اذیت و آزار و بد رفتاری قرار گرفته اند را حفظ کنند.

اگر شما نگران ایمنی و رفاه کودکی هستید و یا گمان میکنید آنها در معرض آسیب قرار دارند، لطفاً با گروه دروازه مراقبت از کودکان با استفاده از شماره تلفن های زیر تماس حاصل کنید:

اتحادیه بیلفاست: 028 9050 7000
اتحادیه شمالی: 0300 1234333
اتحادیه غربی: 028 7131 4090
اتحادیه جنوب شرقی: 0300 1000300
اتحادیه جنوبی: 0800 7837745

اگر نگرانی ایمنی و رفاه شخص بزرگسال می باشید، یا گمان میکنید آنها در معرض آسیب هستند، لطفاً با خدمات محافظت بزرگسالان با استفاده از شماره تلفن های زیر تماس حاصل کنید:

اتحادیه بیلفاست: 028 95041744
اتحادیه شمالی: 028 94413125
اتحادیه غربی: 028 71611366/ 028 82835960
اتحادیه جنوب شرقی: 028 92501227
اتحادیه جنوبی: 028 3083 2650

برای تماس خارج از ساعات اداری با خدمات اضطراری مددکار اجتماعی برای بزرگسالان و اطفال میتوانید با این شماره تماس حاصل نمائید: 028 9504 9999

برای تماس با خدمات پلیس ایرلند شمالی در مواقع اضطراری میتوانید به این شماره تلفن بزنید: 999

3.18 خدمات بهداشت روانی

اگر ناخوشی روانی دارید، در حله اول باید به دکتر عمومی خود مراجعه کنید. آنها مشکل را ارزیابی نموده و یا به شما دارو میدهند و وضعیت شما را زیر نظر قرار میدهند و یا شاید در صورت لزوم شما را به متخصص ارجاع نمایند، مثلاً نزد روانپزشک، روانشناس و یا مشاور روان کنند. دکتر عمومی تان شاید بتواند گروه حمایتی را برای رفع مسئله خاصی به شما معرفی کند. وقتی افراد دیگر در درمان شما درگیر شده اند، مثل روانپزشک، مددکار اجتماعی و یا اعضای خانواده، احتمال دارد دکتر جی پی شما با آنها ارتباط برقرار کند تا بهترین درمان، مراقبت و کمک را به شما ارائه نمایند.

3.19 خدماتی برای افرادی که دچار معلولیت هستند

در سراسر ایرلند شمالی، انواع خدمات تأمین اجتماعی و درمانی برای رفع احتیاجات افرادی که دچار معلولیت هستند، و خانواده ها و مراقبین شان ارائه میگردد (از قبیل معلولیت یادگیری، ذهنی، فیزیکی و حسی). این شامل سنجش، مشاوره، کمک با زندگی روزمره و تهیه و تدارک وسایل خاص، همچنین توانبخشی، دفاع و خدمات مرخصی برای مراقب شخص معلول میباشد.

دکتر عمومی شما میتواند اطلاعات بیشتری در مورد خدمات موجود در اختیاران بگذارد.

3.20 کارشناسان بهداشتی متحد

کارشناسان بهداشتی متحد (AHPs) عنوان جمعی است که به 7 گروه کارشناسان داده شده است:

- تغذیه و رژیم های غذایی
- کار درمانی
- گفتار و زبان درمانی
- فیزیوتراپی
- پا پزشکی
- درمان ناراحتی های مربوط به بینائی
- چشم پزشکی (مراقبت از چشم ها)

AHPs با افراد سنین مختلف در محل های مختلف از جمله بیمارستانها، منازل سالمندان، کلینیک ها، مطب پزشکان و مدارس کار میکنند. مهارت های خاص و تجربه شان به مردم کمک میکند تا:

- حرکت و تحرک خود را باز یابند
- وضع تغذیه خود را بهتر کنند
- مهارت خود را در ارتباط برقرار ساختن بهتر کنند
- اعتماد به نفس خود را در انواع مهارت های روزانه باز یابند

3.21 پرستاران مدارس

پرستاران مدارس سلامت کلی کودکان را در سال اول مدرسه ابتدائی و سال اول دبیرستان مورد ارزیابی قرار میدهند. معمولاً شما را به این جلسات با پرستار دعوت میکنند تا راجع به رشد و سلامت فرزندتان گفتگو کنند. این شامل واکسینه کردن و ایمن سازی، غربالگری بینائی، شنوائی، قد و شاخص توده بدن میباشد. اگر فرزند شما نیاز بهداشتی دارد، پرستار مدرسه در اینمورد با پدر و مادر و یا اولیا صحبت میکنند و شاید کودک را برای آزمایشات بیشتر و درمان ارجاع نمایند.

3.22 برنامه ایمن سازی در طفولیت

ایمن سازی بهترین و امن ترین راهی است که میتوانید از اینکه نوزاد و یا کودک شما دچار بیماریهای عفونتی متعدد، مثل سرخک گردد، جلوگیری نمائید. اولین واکسن نوزاد را در 8 هفتهگی میزنند. این واکسن را در مطب دکتر جی پی تان تزریق میکنند. برای اینکه طفل شما کاملاً محفوظ باشد باید چند واکسن به او تزریق کنند و به این خاطر بسیار اهمیت دارد که تمام آنها تلحیق شوند.

اگر بعضی واکسن ها تلحیق نشده اند، هنوز طفل شما میتواند حتی بعد از مدت طولانی آنها را جبران کند. نیازی نیست تمام واکسن ها را مجدداً تکرار کنند. بعضی امراض در اطفال بزرگتر میتواند شدید تر باشد، به این خاطر بسیار اهمیت دارد دوز یادآور واکسیناسیون را دریافت کنند. در ایرلند شمالی، امراضی که واکسیناسیون دارد شامل اینها میباشد: فلج اطفال، دیفتری، کزاز، سیاه سرفه، هیب، منانژیت نوع سی، سرخک، اریون و سرخجه (سرخک آلمانی). نیازی نیست شما هزینه ای را بابت این واکسیناسیون ها متحمل گردید.

اطلاعاتی در مورد مرض سل که آنرا (تی بی) می نامند و بی سی جی امراض عفونتی را میتوانید به زبانهای متفاوت در تارنمای بنگاه بهداشت عمومی دریافت کنید:

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

بروشورهای اطلاعات رسانی جزئیاتی را در مورد عوارض، پیشگیری و درمان ارائه میکنند.

دکتر، مددکار بهداشتی و پرستار مدرسه و یا پرستار در مطب دکتر تان میتوانند به سؤالات شما در مورد ایمن سازی پاسخ دهند.

3.23 خدمات داروخانه (داروگر)

داروساز (گاهی اوقات او را داروگر مینامند) کارشناسان دارو هستند و میدانند این داروها چگونه کار میکنند. دکتر جی پی شما شخصی است که تصمیم میگیرد شما به چه داروهایی نیازمندید. آنها برگه ای به نام نسخه را به شما میدهند که بوسیله آن اجازه دارید دارویی را از داروخانه تحویل بگیرید. داروخانه بدون نسخه نمیتواند به شما دارو بدهد، مگر وقتی داروهای عادی مثل قرص مسکن میخواهید، در اینصورت میتوانید آنها را از فروشگاه و مغازه های دیگر خریداری نمایید. در حال حاضر داروهایی که توسط نسخه تجویز میشوند، در ایرلند شمالی مجانی هستند.

همچنین داروگر میتواند خدمات متعددی را در ارتباط با مسائل بهداشتی خاص در اختیار شما بگذارد - مثلاً جلوگیری از بارداری اضطراری، تست حاملگی، تعویض سوزن، تدارکات اکسیژن و عدم کنترل ادرار و مدفوع - میتوانند در مورد زندگی سالم و بیماریهای جزئی شما را راهنمایی کنند - از قبیل ویروس ها و امراض، حساسیت، بهداشت بانوان و یا دردها. مشخصات فهرست داروخانه های محله تان و روزهایی که باز هستند را میتوانید در تارنمای زیر بیابید: <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyrota.htm>.

3.24 دندانپزشکان

اگر مایلید معالجه دندانپزشکی دریافت کنید میبایست در حله اول با دندانپزشکی ثبت نام کنید. برای ثبت نام با دندانپزشک باید کارت پزشکی داشته باشید. اگر برای ملاقات آمده اید هنوز میتوانید به برخی معالجات دسترسی داشته باشید. باید از دندانپزشکی که قرار است شما را معالجه کند سؤال کنید آیا شما را بعنوان بیمار خدمات بهداشتی (HSC) میپذیرند. شاید نیاز باشد و شاید هم نیاز نباشد برای بعضی خدمات دندانپزشکی مبلغی بپردازید، این بستگی به وضعیت شما دارد، مثلاً اگر زیر 16 سال دارید، زیر 19 سال دارید ولی تمام وقت تحصیل میکنید، یا اگر حامله هستید.

پیدا کردن دندانپزشک در ایرلند شمالی

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

3.25 بینائی سنج

اگر احتیاج دارید چشم های تان را آزمایش کنند، با بینائی سنج ثبت شده تماس بگیرید. شاید نیاز باشد و شاید هم نیاز نباشد برای برخی خدمات بینائی سنجی هزینه ای متحمل گردید، این بستگی به وضعیت شما دارد، مثلاً اگر زیر 16 سال دارید، زیر 19 سال دارید ولی تمام وقت تحصیل میکنید و یا اگر مبتلا به بعضی امراض میباشید. اگر صلاحیت معالجه را دارید، باید کارت پزشکی خود را همراه داشته باشید تا بتوانید از درمان HSC برخوردار باشید.

4. اگر از خدماتی که دریافت نموده اید ناراضی هستید باید چه کار کنید؟

4.1 روند شکایات

ارائه شکایت بر حقوق شما تأثیر نمی گذارد و موجب نمیگردد خدماتی که طبق ارزیابی معلوم شده به آن نیاز دارید را از دست بدهید.

4.2 چگونه باید شکایت کنید

شما میتوانید شکایت خود را به نحوه، فرمت و یا زبانی دلخواه خود ارائه کنید. میتوانید آنرا حضوراً، پای تلفن، بوسیله نامه و یا توسط ایمیل ابراز کنید. باید سعی کنید مشخصات زیر را در اختیار دفتر شکایات قرار دهید:

- چگونه با شما تماس حاصل نمایند
- راجع به چه چیزی و چه کسی شکایت میکنید
- واقعه ای که راجع به آن شکایت میکنید در کجا و چه وقت رخ داد
- در صورت امکان، مایلید چه نوع اقدامی انجام شود

ترجیحاً باید شکایت خود را هر چه زودتر ارائه کنید، معمولاً ظرف شش ماه از زمانی که متوجه میشوید که مسئله ای برای شکایت هست و معمولاً نباید بیش از 12 ماه بعد از وقوع واقعه باشد.

4.3 چگونه میتوانید در مورد دکتر عمومی شکایت کنید

اگر به دنبال عذر خواهی، یک توضیح و بررسی درمان تان هستید، باید در حله اول با محلی که در آنجا درمان شدید، تماس بگیرید. بیمارستان، مطب دکتر، بیمارستان خصوصی و یا کلینیکی که در آنجا درمان شدید روند شکایت خاص خود را دارد. لطفاً برای کسب جزئیات با آنها تماس بگیرید.

شما میتوانید مشخصات روند شکایات خدمات بهداشتی ایرلند شمالی را در تارنمای ایرلند شمالی دایرکت پیدا کنید <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

همچنین میتوانید از طریق ایمیل با شورای بیماران و موکلین تماس بگیرید complaints.pcc@hscni.net و یا از طریق تلفن رایگان 0800 917 0222

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه بیلفاست:

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

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه شمالی

Service User Feedback Department,
Bush House,
45 Bush Road, Antrim,
BT41 2Q3
شماره تلفن: (028) 9442 4655

ایمیل: user.feedback@northerntrust.hscni.net

ضمناً شما میتوانید فرم اظهار نظر کاربران خدمات خود را پر کرده و ارسال دارید

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه جنوب شرقی

برای تماس با مدیر شکایات میتوانید: شخصاً سر بزنید، تلفن کنید، نامه بنویسید، و یا از طریق فاکس و یا ایمیل با اداره شکایات تماس بگیرید؛

Head of Complaints & Patient Liaison Service
Risk Management & Governance
Lough House
Ards Community Hospital
Newtownards
BT23 4AN

شماره تلفن: (028) 9056 1427

تکست فون: (028) 9151 0137

فاکس: (028) 9056 4815

ایمیل: complaints@setrust.hscni.net

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه جنوبی

Corporate Complaints Officer
Craigavon Area Hospital
Portadown BT63 5QQ

شماره تلفن: 028 3861 4150

ایمیل: complaints@southerntrust.hscni.net

اتحادیه تأمین اجتماعی و درمانی منطقه غربی

Complaints Manager at: Complaints
Department

Altnagelvin Area Hospital

Londonderry

BT47 6SB

شماره تلفن: 028 7134 5171 فرعی: 214142

یا خط تلفن مستقیم 028 7161 1226

اس ام اس تکست: 07780949796

ایمیل: complaints.department@westerntrust.hscni.net

خدمات آمبولانس ایرلند شمالی (NIAS)

Complaints and Admin Manager

Site 30

Knockbracken Healthcare Park

Saintfield Road

Belfast

BT8 8SG

شماره تلفن: 028 90400999

تکست فون: 02890400871

complaints@nias.hscni.net

www.niamb.co.uk

5. بعد چه اتفاقی می افتد؟

ظرف دو روز اداری از دریافت شکایت شما، وصول آنرا اعلام میکنیم. آنها سعی میکنند ظرف 20 روز اداری به شکایت شما پاسخ دهند. برخی شکایات مدت بیشتری طول میکشد تا حل گردد. اگر متوجه شدند نمیتوانند ظرف این مدت به شما پاسخ دهند، به شما اطلاع میدهند و علت آنرا توضیح میدهند.

6. اگر پس از اینکه اتحادیه شکایت شما را مورد بررسی قرار داد هنوز راضی نیستید چه اتفاقی می افتد؟

اگر هنوز ناراضی هستید، میتوانید شکایت خود را به کمیساریای شکایات ایرلند شمالی (بازرس) ارجاع کنید. بازرس شکایت شما را مورد بررسی قرار میدهد تا تصمیم بگیرد آیا نیازی به تحقیق توسط ایشان هست یا خیر.

برای کسب اطلاع بیشتر در مورد خدماتی که بازرسی ارائه مینماید میتوانید با مشخصات زیر تماس بگیرید:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR
تلفن رایگان: 0800 34 34 24

ایمیل: ombudsman@ni-ombudsman.org.uk
www.ni-ombudsman.org.uk

7. چگونه و از کجا میتوانید راهنمایی و اطلاعات کسب کنید؟

اطلاعات و راهنمایی بیشتر را میتوانید به طرق زیر کسب کنید:

- هیئت مدیره تأمین اجتماعی و درمانی <http://www.hscboard.hscni.net>
- اتحادیه های تأمین اجتماعی و درمانی محلی شما
<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>
- بنگاه بهداشت عمومی <http://www.publichealth.hscni.net/>
- شورای بیماران و موکلین <http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- مؤسسه خدمات تجاری <http://www.hscbusiness.hscni.net>

7.1 شبکه خطوط تلفن کمک رسانی NI www.helplinesnetworkni.com

تارنمای www.helplinesnetworkni.com نقطه فرد دسترسی به شماره های کمک رسانی و تارنماهای ایرلند شمالی را فراهم میسازد، بدینوسیله مردم میتوانند خط امداد مورد نیاز خود را بیابند. کارکردن با این تارنما خیلی آسان است و در آن مشخصات بیش از 20 خط امداد که توسط مؤسسات دولتی، مؤسسات داوطلبانه و محلی اداره میگردد، گنجانده شده است که تمام آنها غیر انتفاعی میباشد. این تارنما تسهیلات جستجو دارد که کاربران میتوانند در جستجوی کمک دلخواه خود باشند و کلمه کلیدی وارد کنند، اطلاعاتی راجع به خط امدادی بدست بیاورند و مشخصات تماس و ساعات کار به روز رسیده را بدست بیاورند. اعضای شبکه انواع خدمات حمایتی ضروری را فراهم میآورند از جمله اطلاعات، راهنمایی، مشاوره، گوش شنوا و همراهی کردن میباشد و مسائل و نیازهای متفاوتی را پوشش میکند.

- نمایندگان محلی منتخب شما
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- بنگاه مشاوره شهروندان محلی شما
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- مراکز حقوقی ایرلند شمالی
<http://www.lawcentreni.org>
- کمیسیون حقوق بشر ایرلند شمالی
<http://www.nihrc.org>
- حمایت از خانواده
<http://www.familysupportni.gov.uk>
- برنامه توانمندی جنوب تایرون (STEP)
<http://www.stepni.org>
- شورای اقلیت های قومی ایرلند شمالی (NICEM)
<http://www.nicem.org.uk>
- شورای اقدامات داوطلبانه ایرلند شمالی (NICVA)
<http://www.nicva.org>

اگر مایلید اطلاعات بیشتری راجع به HSC در ایرلند شمالی بدست بیاورید، لطفاً روی این لینک کلیک کنید: [Health and Social Care in Northern Ireland Gateway](#)