



ACESSO A CUIDADOS SOCIAIS E DE SAÚDE ORIENTAÇÕES



Novembro de 2021

Bem-vindo(a) à Irlanda do Norte



Chegar de um país diferente pode ser uma experiência difícil. Reunimos algumas informações que poderá achar úteis. Esta brochura contém informação sobre os serviços de saúde e cuidados sociais e o acesso aos mesmos. Queremos certificar-nos de que recebe um serviço que vai ao encontro das suas necessidades individuais.

De modo geral, os Serviços de Saúde e Cuidados Sociais (Health and Social Care) na Irlanda do Norte são gratuitos para as pessoas consideradas residentes habituais. Isto dependerá das suas circunstâncias individuais e, por conseguinte, certas pessoas poderão ter de pagar por tudo o que não sejam cuidados de emergência dos Serviços de Saúde e Cuidados Sociais. Incluímos informação sobre os Serviços de Saúde e Cuidados Sociais na Irlanda do Norte e a forma correta de aceder aos mesmos.

Formatos Alternativos

Este documento encontra-se disponível em vários formatos e línguas alternativas a pedido, p. ex. línguas de minorias étnicas, braille, texto de leitura fácil (easy-read), MP3. Contacte a pessoa responsável pela igualdade (Equality Lead) na área da sua Trust, se necessitar do documento numa língua ou formato diferente (consultar 1.3 para os dados de contacto).



Índice

		Página
1	Introdução	6
1.1	Health & Social Care (HSC)	6
1.2	Áreas dos Trusts do HSC	6
1.3	Responsáveis pela igualdade (Equality Lead) dos Trusts do HSC	7
1.4	Intérpretes	8
1.5	Elegibilidade para o tratamento gratuito	10
1.6	Como aceder ao HSC - o seu cartão médico	12
2	Quais são as opções relativamente a cuidar da sua saúde?	13
2.1	Autocuidados	13
2.2	Acerca do seu médico de clínica geral (médico de família, ou “GP” na sigla em inglês)	14
2.3	Serviços do médico de família (GP)	14
2.4	Como encontrar um posto médico	15
2.5	Como ser avaliado(a) pelo médico de família	15
2.6	Visitas ao domicílio	15
2.7	Medicamentos / receitas	15
3	Serviços fora do horário de expediente	15
3.1	Unidades de Cuidados Urgentes (Urgent Care Unit) ou de Pequenos Ferimentos (Minor Injuries Unit)	16
3.2	Hospitais	16

3.3	Serviço para pessoa acabadas de chegar à Irlanda do Norte (NI New Entrants Service)	17
3.4	Serviços de Urgências e de Cuidados de Emergência	18
3.5	Acidentes graves ou emergências	21
3.6	E se o inglês não for a sua primeira língua?	21
3.7	Como é dada a prioridade?	22
3.8	O que pode fazer quando estiver à espera da ambulância?	22
3.9	E se a ambulância não for a melhor escolha para si?	22
3.10	Quem lhe será enviado(a)?	22
3.11	O que acontece depois da chegada dos paramédicos	23
4	Todos os outros serviços	
4.1	Serviços de maternidade	24
4.2	Enfermeiras comunitárias (health visitors)	24
4.3	Serviços de planeamento familiar	25
4.4	Outros serviços de saúde sexual	25
4.5	Assistentes sociais	26
4.6	Serviços de proteção de menores e adultos	26
4.7	Serviços de saúde mental	27
4.8	Serviços para pessoas com deficiência	27
4.9	Allied Health Professionals	27
4.10	Enfermeiro(a) escolar	28
4.11	Programa de vacinas infantis	29

4.12	Serviços de farmácia	29
4.13	Dentistas	30
4.14	Optometrista (técnico de ótica)	30
5	O que pode fazer se estiver insatisfeito(a) com o serviço que tenha recebido?	31
5.1	Processo de queixas	31
5.2	Como se pode queixar	31
5.3	Como apresentar uma queixa	31
5.4	O que acontece a seguir?	34
5.5	O que acontece se continuar insatisfeito, depois de o Trust ter investigado a sua queixa?	34
6	Em que outros locais pode obter Aconselhamento e Informação?	34
6.1	Helplines Network NI	35

1. Introdução

1.1 Health and Social Care (HSC)

Na Irlanda do Norte, o Serviço Nacional de Saúde (National Health Service - NHS) é chamado Health and Social Care ou HSC. O HSC na Irlanda do Norte fornece serviços agudos em cuidados críticos e de urgência, como serviços ao domicílio, serviços para famílias e crianças, serviços de cuidados de dia e serviços de assistência social.

Há 6 Trusts (agrupamentos) da Health and Social Care na Irlanda do Norte que fornecem os serviços de cuidados sociais e de saúde.

O mapa abaixo mostra as cinco regiões na Irlanda do Norte. Estas regiões chamam-se de áreas dos Trusts da Health and Social Care. O Trust dos Serviços de Ambulância da Irlanda do Norte abrange todas as cinco regiões da Irlanda do Norte.

1.2 Áreas dos Trusts do HSC



1.3 Responsáveis pela igualdade (Equality Lead) dos Trusts do Health & Social Care

Belfast Health & Social Care Trust	<p>Orla Barron Planning and Equality Lead 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH</p>	<p>Telephone: 028 95046567 Telemóvel 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
Southern Health & Social Care Trust	<p>Cathy Lavery Head of Equality Unit 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Telephone: 02837 564 151 Telemóvel 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</p>
South Eastern Health & Social Care Trust	<p>Susan Thompson Equality Manager 2nd Floor Lough House Ards Hospital Newtownards BT23 4AS</p>	<p>Telephone: 028 9151 2177 Telefone de texto: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p>
Western Health & Social Care Trust	<p>Jennifer Mayse Equality Manager Tyrone & Fermanagh Hospital Donaghane Road Omagh</p>	<p>Telephone: 028 82835278 Telefone de texto: 028 82835345 jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net</p>

	Co Tyrone BT79 ONS	
Northern Health & Social Care Trust	Alison Irwin Head of Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Telefone: 028 2766 1377 Telemóvel/Telefone de texto: 07825667154 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Northern Ireland Ambulance Service Trust	John Gow Equality and Public Involvement Officer Ambulance Headquarters Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Tel: 02890 400717 john.gow@nias.hscni.net www.nias.hscni.net

1.4 Intérpretes



O Serviço de Interpretação da Business Services Organisation (BSO) do Health and Social Care esforça-se por facilitar o acesso aos serviços de saúde e cuidados sociais para os pacientes que não falam inglês como primeira língua ou fluentemente como segunda língua. O Serviço de Interpretação do BSO fornece

intérpretes presenciais, o que significa que vai haver um intérprete presente em pessoa durante a consulta. O serviço é gratuito e tem o direito ao abrigo da lei de ter assistência profissional com a língua.

- O serviço encontra-se em funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Os intérpretes têm formação profissional e têm uma habilitação em Interpretação Comunitária.
- Os intérpretes são obrigados a usar sempre o cartão de identificação do HSC.
- Os intérpretes são obrigados a manter a confidencialidade.
- Os intérpretes só contactarão o paciente. cliente antes da consulta quando o profissional do HSC lhes pedir que o façam para confirmar a sua presença ou para transmitir instruções específicas relacionadas com a consulta.
- Os intérpretes devem sempre obter autorização para interpretar como parte da sua apresentação.
- A equipa operacional que lida com os pedidos irá fornecer o mesmo intérprete para propósitos de continuidade, se solicitado.



O que o seu intérprete pode fazer

- Ser bilingue e saber interpretar, facilitar a comunicação.
- Interpretar com precisão (nem sempre palavra por palavra, mas comunicar o significado integral da conversa).
- Ser imparcial e manter a confidencialidade.
- Clarificar as nuances culturais e conhecer outros problemas culturais ou circunstanciais.
- Encaminhar os clientes ou pacientes para outros serviços, quando possível.

O que o seu intérprete não pode fazer

- Tradução escrita de um documento longo.
- Aconselhamento dos clientes (advocacia bilingue).
- Falar em seu nome – o intérprete só interpretará as suas palavras.
- Cuidar das crianças.
- Fornecer aconselhamento ou transporte.
- Dar o seu número de telefone ou dados de contacto.

Solicitar um intérprete.

Vai precisar de informar o gabinete de reservas ou a rececionista se necessitar de apoio com a língua. É melhor informá-los antecipadamente, para que possam contactar um intérprete na sua língua preferida. Os funcionários ou a rececionista marcará um intérprete em seu nome.

Interpretação telefónica



Por vezes, poderá ser mais apropriado fornecer um intérprete telefónico, ou em ocasiões em que um intérprete presencial não se encontre disponível. Os profissionais do Health and Social Care pode usar a interpretação telefónica do serviço de interpretação da Big Word. A Big Word fornece intérpretes telefónicos para as consultas do Health and Social Care da Irlanda do Norte. Estes intérpretes são profissionais habilitados, que cumprem um código de conduta semelhante aos dos intérpretes que trabalham para o serviço de interpretação da BSO do Health and Social Care.

1.5 Elegibilidade para tratamentos de saúde

Normalmente, os serviços do Health and Social Care na Irlanda do Norte são gratuitos para os utentes que sejam considerados residentes habituais, o que significa que não tem de pagar para ver um médico nem precisa de seguro de saúde. Consoante as suas circunstâncias, poderá ter de pagar por certos serviços de saúde, como tratamento dental ou de oftalmologia.



Normalmente, se tem ou não de pagar pelo tratamento depende do tipo de tratamento e se vive na Irlanda da Norte ou se está só de visita. Se o tratamento constituir uma urgência e for disponibilizado no serviço de urgências, clínica sem marcação ou unidade de pequenos ferimentos, será prestado de forma gratuita. Uma vez que o tratamento tenha sido disponibilizado, o acompanhamento que pode consistir de internamento

hospitalar, tratamento no ambulatório, etc., poderá ser-lhe cobrado se não for “residente habitual” na Irlanda do Norte ou se não cumprir um dos critérios de isenção.

Dados de contacto de cada Trust	
Belfast Health & Social Care Trust	<p>Eileen Murphy, Access to Health and Social Care Manager Telephone 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p> <p>Sarah Craig, Access to Health and Social Care Manager Telephone 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p>
Southern Health & Social Care Trust	<p>Brigid Quinn, Access to Health & Social Care Team Manager, SHSCT, Finance Department, Daisy Hill Hospital Telephone: 02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net</p>
South Eastern Health & Social Care Trust	<p>Financial Assessment Team Telephone: 028 44 513857</p>
Western Health & Social Care Trust	<p>The Access to Health Care Team Altnagelvin Hospital Telephone: 02871 345171 Ext 214959, 213052, 214436, 214960 ou Southwest Acute Hospital Telephone: 028 6638 2000 Ext 255502</p>
Northern Health & Social Care Trust	<p>Melanie Sloan, Access to Health & Social Care Manager</p>

	Antrim Hospital Telephone: 028 9442 4000 Ext 334271
--	--

1.6 Como pode aceder ao HSC? O seu cartão médico



Para aceder aos serviços, precisa de se registar com um médico de família (GP).

O médico de família, também chamado de General Practitioner, ou “GP” é o ponto de entrada para vários serviços. Alguns GP trabalham de forma individual e outros trabalham num posto médico ou centro de cuidados de saúde e sociais.

Deve-se registar com o GP assim que chegar à Irlanda do Norte, em vez de esperar até necessitar de aceder aos serviços de saúde e cuidados sociais.

Para se registar, precisa de preencher um formulário de registo. Este formulário chama-se HSCR-1. Encontra-se disponível em várias línguas. Clique na ligação para aceder ao formulário:
<http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

O formulário HSCR-1 e as versões traduzidas também se encontram disponíveis junto de qualquer posto médico (GP) ou da Business Services Organisation (BSO), que faz a gestão dos registos. Pode contactar esta organização através dos seguintes dados:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Telephone: (028) 9032 4431
Telefone de texto: (028) 9053 5575
Queixas: Complaints.bso@hscni.net
Website: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Deve preencher o formulário de registo e levá-lo ao seu posto médico (GP), juntamente com qualquer prova da identificação e de elegibilidade que lhe tenham sido pedidas. Os seus documentos serão encaminhados para a BSO, que lhe atribuirá então um posto médico (GP). Nessa altura, receberá um cartão médico emitido pela BSO. Isto poderá levar até oito semanas. Não tem de pagar pelo seu cartão médico. O cartão médico é um documento importante e dá-lhe o direito de aceder a vários serviços.

2. Quais são as opções relativamente a cuidar da sua saúde?

Lembre-se de escolher bem!

Autocuidados	
Farmácia	
GP	
Unidade de Pequenos Ferimentos	
Cuidados de urgência	
999	

2.1 Autocuidados

Os autocuidados são a melhor escolha para tratar de pequenas doenças ou ferimentos. Várias doenças e queixas comuns, como dores

ocasionais, tosse, constipações, perturbações gástricas e dores de garganta podem ser tratadas com medicamentos sem receita médica e bastante descanso. Lembre-se que, quer trate destes problemas ou não, a maior parte acaba por melhorar. Alguns medicamentos essenciais de autocuidados: os seguintes podem ser comprados sem receita médica. Paracetamol, aspirina, ibuprofeno, misturas de reidratação, remédios para a indigestão, pensos rápidos e termómetro. (Siga sempre as instruções na embalagem.)

Se ainda se sentir doente, deve contactar o seu médico local ou médico de família (GP).

2.2 Acerca do seu médico de clínica geral (médico de família, ou “GP” na sigla em inglês)

Os médicos locais ou de família, também chamados General Practitioners (GP), cuidam da saúde de pessoas na comunidade local e lidam com uma vasta gama de problemas. Há mais de 300 postos médicos na Irlanda do Norte.

2.3 Serviços de GP

Os GP fornecem vários serviços, incluindo:

- Aconselhamento médico sobre vários tipos de problemas
- Exames físicos
- Diagnóstico de sintomas
- Receitar medicamentos
- Educação de saúde e rastreio de saúde
- Dar vacinas
- Realizar simples procedimentos cirúrgicos
- Prestar cuidados contínuos para condições a mais longo prazo ou cuidados crónicos.
- Alguns postos médicos têm um sistema de marcações através ad Internet ou serviço para remissão de receitas médicas (através dos sítios Web dos postos médicos).

O GP é responsável por o(a) ajudar a cuidar das suas necessidades de saúde. O GP decidirá se deve ver outro especialista de saúde e, se for o caso, tomará as diligências necessárias. O seu GP também, decidirá quais os medicamentos de que necessita e pode-lhe passar uma receita.

Tem o direito a receber tratamento de um dos GP no posto médico onde se encontra registado. Não tem o direito automático de ver um médico específico. Quando se registar com um posto médico, poderá ser avaliado por qualquer médico (GP) no posto e poderá nem sempre ver o mesmo médico. Contudo, terá continuidade de cuidados dentro do posto médico.

2.4 Como encontrar um posto médico

Há mais de 300 postos médicos na Irlanda do Norte. Procure um posto médico na sua área: [Encontrar um posto médio \(GP\) | nidirect](#). É importante que conheça os seus direitos básicos:



- Tem o direito a ser tratado por um(a) médico(a) do seu género.
- Devemos assinalar que tem o direito a mudar de posto médico a qualquer altura.

2.5 Como ser avaliado pelo médico de família (GP)

Devido à pandemia de COVID-19, os médicos de família mudaram o modo como funcionam. Se precisar de contactar um médico, não precisa de ir ao posto médico em pessoa. Em vez disso, **telefone primeiro** para o seu posto médico e peça para falar com o médico de família (GP). Será feita a triagem dos telefonemas, para decidir a ordem de tratamento dos pacientes. É provável que as consultas com o médico de família (GP) seja feita por via virtual, por telefone ou videochamada. O médico de família (GP) também poderá decidir que precisa de o(a) ver em pessoa.

2.6 Visitas ao domicílio

Se estiver demasiado doente para ir ao posto médico, poderá ter o direito a ser visitado pelo médico de família (GP) ao domicílio. Deve contactar o seu posto médico para o solicitar. Contudo, não pode insistir que um médico de família (GP) o visite ao domicílio. Os médicos só o visitarão ao domicílio, se acharem que a sua condição médica o justifica.

2.7 Medicamentos/receitas

Se um médico de família (GP) decidir que necessita de medicamentos, passar-lhe-ão uma receita médica, que deve ir levantar ao posto médico e levar a uma farmácia para levantar os medicamentos. Consulte a secção “Serviços farmacêuticos”.

3. Serviços fora do horário de expediente

Normalmente, os postos médicos só abrem de segunda a sexta-feira, no horário indicado no posto. O serviço à noite, fins de semana e feriados públicos é disponibilizado pelos serviços fora de horário de expediente (Out of Hours). Os postos médicos têm informação disponível sobre como contactar os serviços fora do horário de expediente, se precisar de um médico. O telefone do posto médico deverá ter uma mensagem gravada, para além de avisos na porta, com mais detalhes.

Todos os centros de atendimento fora do horário de expediente disponibilizam cuidados médicos urgentes para problemas que não possam esperar que o posto médico volte a abrir. Também pode aceder aos serviços mesmo que não esteja registado(a) com um posto médico local.

O atendimento médico fora de horário de expediente (GP Out of Hours) encontra-se disponível se necessitar de cuidados médicos urgentes quando o posto médico estiver fechado. Os serviços de atendimento médico fora de horário de expediente (GP Out of Hours) funcionam a partir das 18h00 todos os dias úteis até o seu posto médico voltar a abrir na manhã seguinte e 24 horas por dia aos sábados, domingos e feriados públicos. Lembre-se de telefonar primeiro para o serviço. O(A) médico(a) ou enfermeiro(a) vai dar-lhe primeiro conselhos pelo telefone, vai decidir se necessita de ver um médico ou encaminhá-lo(a)-á para outro serviço, se necessário. O seu posto médico terá os dados de contacto para a sua área.

Pode aceder aos serviços de atendimento médico fora de horário de expediente (GP Out of Hours) ao contactar o seu posto médico local e também online em www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Unidades de Cuidados Urgentes (Urgent Care Unit) ou de Pequenos Ferimentos (Minor Injuries Unit)

As unidades de cuidados urgentes podem tratar ferimentos que não sejam críticos ou que apresentem perigo de vida, tais como:

- Ferimentos aos membros superiores ou inferiores
- Ossos partidos, distensões musculares, hematomas e feridas
- Mordidas – de humanos, animais e de insetos
- Queimaduras e escaldões
- Abscessos e feridas infetadas
- Pequenos ferimentos cranianos
- Nariz partido ou a sangrar
- Corpos estranhos nos olhos ou nariz

Se você ou uma criança com mais de 5 anos sofrer de um pequeno ferimento, pode deslocar-se às Unidades de Pequenos Ferimentos. As crianças com menos de 5 anos devem ser levadas ao Departamento de Urgências da sua zona.

3.2 Hospitais

O seu médico de família (GP) poderá encaminhá-lo para um especialista num hospital, se necessitar de tratamento urgente.

Se o seu médico de família (GP) não puder lidar com o problema, normalmente será encaminhado para um hospital para testes, tratamento ou para ver um especialista.

Se o seu médico de família (GP) o(a) encaminhar, isto significa que diligenciou uma marcação para ver um especialista para fazer testes ou tratamento. Vai receber uma carta do hospital ou clínica com os detalhes da consulta para ver um especialista médico. Para a maior parte dos especialistas, poderá haver uma lista de espera. Se não

puder ir à consulta, deve cancelá-la. Ser-lhe-á então dada uma nova data.

O especialista vai vê-lo(a) e falar consigo sobre o seu problema de saúde. Se necessário, o especialista marcará testes que deverá fazer. Se for o caso, vai receber mais uma carta do hospital com informação sobre a data e hora quando deverá regressar para fazer os testes.

3.3 Serviços para pessoa acabadas de chegar à Irlanda do Norte (Northern Ireland New Entrants Service - NINES)



As Trusts de Saúde e Cuidados Sociais de Belfast e da zona Sul em colaboração com a Public Health Agency e o Health and Social Care Board, criaram um serviço liderado por profissionais de enfermagem para pessoas acabadas de chegar às áreas das Trusts de Saúde e Cuidados Sociais de Belfast e da zona Sul.

O serviço tem várias clínicas de apoio à saúde e bem-estar dos imigrantes, requerentes de asilo, refugiados e tem por alvo as crianças entre os 0 e 16 anos para o rastreio da tuberculose.

Este serviço único tem por objetivo apoiar todas as pessoas acabadas de chegar ao disponibilizar o rastreio, educação de saúde e encaminhamento para outros serviços. Há acesso a várias clínicas para ir ao encontro das necessidades de saúde e bem-estar dos utentes, que incluem clínicas de avaliação e de promoção de saúde, análises ao sangue para identificar vírus transmitidos pelo sangue e IGRA/Quantiferon para a tuberculose, clínicas de Mantoux/BCG para crianças com menos de 16 anos de idade.

Os clientes têm acesso a uma avaliação de saúde holística; rastreio de doenças transmissíveis como a tuberculose, hepatite B e C, VIH para clientes de países de alto risco. Disponibilizam apoio/aconselhamento relativamente ao registo com o médico de família (GP) e dentista, e encaminhamento para outros serviços conforme necessário.

Prestação do serviço:

- Na Trust de Belfast, o serviço pode ser prestado no estabelecimento clínico ou no local de residência da pessoa. Na Southern Trust o serviço é prestado nos estabelecimentos clínicos.
- Na BHSCT foi implementado um novo programa piloto de passaportes de clientes (atualmente suspenso devido à Covid-19), que é enviado com o formulário de registo do médico de família (GP) para encorajar um processo mais célere.
- Prestação do programa de mantoux/BCG^[1] para crianças dos 0 aos 16 anos.
- Apoio a fazer o registo com o médico de família (GP)/dentista/oftalmologista.
- Rastreio de saúde.
- Testes ao sangue para o rastreio de vírus transmissíveis pelo sangue.
- Foram criadas novas rotas de encaminhamento para serviços especializados, i.e. clínica de medicina genitourinária, serviços de maternidade, hepatologia, clínica de pulmonologia, e doenças infecciosas pediátricas.
- A prioridade para radiografias ao peito permitem a deteção da tuberculose numa fase mais precoce e o subsequente encaminhamento para uma clínica de pulmonologia para investigação e tratamento, se necessário.
- Advocacia de clientes.
- Ajuda e aconselhamento confidencial.

Para mais informação sobre os serviços disponíveis, o horário da clínica ou para fazer um encaminhamento, o serviço para pessoas acabadas de chegar à Irlanda do Norte pode ser contactado da seguinte forma:

Belfast Trust – segunda a sexta-feira: (028) 95042830

Southern Trust – segunda a sexta-feira (028) 37561370

3.4 Serviços de Urgências e de Cuidados de Emergência

^[1] a BCG é uma vacina usada para ajudar a prevenir a tuberculose. “BCG” é a abreviatura de “Bacille Calmette-Guerin”, que tem o nome do Dr. Calmette e Dr. Guerin, que criaram a vacina.

Os serviços de cuidados de urgência e de emergência na Irlanda do Norte têm papéis fundamentais para responder às necessidades dos pacientes. Embora tenham uma estreita relação, é importante compreender a diferença entre cuidados de urgência (urgent care) e de emergência (emergency care).

Unidades de Cuidados Urgentes (Urgent Care Unit) ou de Pequenos Ferimentos (Minor Injuries Unit)

Uma doença ou ferimento que necessite de atenção urgente mas que não apresente risco de vida. Os cuidados urgentes na Irlanda do Norte incluem: Médico de família durante os dias úteis; serviços de atendimento médico fora do horário de expediente (GP Out of Hours - GP OOH) à noite e aos fins de semana; farmácias, unidades de pequenos ferimentos; centros de tratamento urgente; departamento de urgências e o Serviço de Ambulâncias da Irlanda do Norte (Northern Ireland Ambulance Service - NIAS).

Serviço “Phone First” (telefone primeiro) - algumas das Trusts de Saúde e Cuidados Sociais na Irlanda do Norte operam um serviço “Phone First”. Este serviço tem por objetivo os pacientes, incluindo crianças, que se sintam doentes e que estejam a pensar em ir a um Departamento de Urgências ou Centro de Tratamento de Cuidados Urgentes com um ferimento ou doença que necessite de tratamento, mas que **não apresente risco de vida imediato**.



Quando telefonar para o serviço Phone First, será feita a avaliação clínica da sua condição ou da pessoa pela qual está a telefonar e serão feitos planos para aceder aos serviços mais apropriados para as suas necessidades.

Poderá receber conselhos telefónicos sobre autocuidados, poderá ser encaminhado(a) para agendar uma consulta num Centro de Tratamento de Cuidados Urgentes ou Unidade de Pequenos Ferimentos, Departamento de Urgências ou poderá ser aconselhado(a) a consultar o seu médico de família (GP).

Em caso de **acidente ou urgência grave**, deve ir ao Departamento de Urgências ou pode telefonar para o 999 ou 112

Acesso aos serviços de cuidados urgentes ou de pequenos ferimentos na sua área

Belfast Health & Social Care Trust	<p>Se for a um Departamento de Urgências, será encaminhado para os serviços de Cuidados de Urgência (Urgent Care) ou Cuidados de Emergência (Emergency Care), consoante as suas necessidades.</p> <p>Ligação: <u>Departamentos de Emergência Belfast Health & Social Care Trust (hscni.net)</u></p>
Southern Health & Social Care Trust	<p>O serviço Phone First encontra-se em funcionamento de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00</p> <p>Telefone: 0300 123 3 111 Retransmissão textual: 18001 0300 123 3 111</p> <p>Fora destas horas, deverá deslocar-se à Unidade de Pequenos Ferimentos (Minor Injuries Unit).</p> <p>Ligação: <u>https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/</u></p>
South Eastern Health & Social Care Trust	<p>Os três hospitais na South Eastern Trust têm modos diferentes de acesso a Cuidados Urgentes e Pequenos Ferimento – consulte as ligações abaixo para cada hospital:</p> <p>Lagan Valley - <u>https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/</u></p> <p>Ulster - <u>https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/</u></p> <p>Downe - <u>https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/</u></p>
Western Health & Social Care Trust	<p>Serviço Phone First</p> <p>Telefone: 0300 020 6000 Retransmissão textual: 0870 240 5152</p> <p>Ligação:</p>

	https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/
Northern Health & Social Care Trust	Serviço Phone First Telefone: 0300 123 1 123 Retransmissão textual: 18001 0300 123 1 123 Também se encontra disponível através da aplicação Interpreter Now. Ligação: <u>Novo serviço “Phone First” para os Departamentos de Urgências e Unidades de Pequenos Ferimentos - Northern Health and Social Care Trust (hscni.net)</u>
<p>Todos os dados acima encontram-se sujeitos a alterações. Consulte sempre o website e, se na dúvida e se precisar de cuidados urgentes, desloque-se ao departamento de urgências.</p>	

Cuidados de Urgências:



Doenças ou acidentes que apresentem risco de vida, que necessitem de tratamento intensivo imediato. Os cuidados de urgências são disponibilizados em hospitais com Departamentos de Urgências de Tipo 1 e Tipo 2 e pelo Serviço de Ambulâncias da Irlanda do Norte.

3.5 Acidentes graves ou emergências

Em caso de **acidente ou urgência grave**, deve ir ao Departamento de Urgências ou pode telefonar para o 999 ou 112 para aceder aos Serviços de Urgências - **As ambulâncias das urgências devem ser usadas somente para verdadeiras urgências em que há pessoas em perigo de vida.** Se necessitar realmente da ajuda de uma ambulância, você ou outra pessoa em seu nome deve telefonar para o 999 ou 112 e, quando a operadora lhe perguntar qual o serviço de que necessita deve responder “ambulância” (ambulance).

Será então transferido(a) para a central de controlo das ambulâncias que lhe farão perguntas sobre:

- O número de telefone da pessoa a telefonar.
- Local do incidente.
- Natureza do incidente.

Ser-lhe-á enviada uma ambulância assim que possível, se apropriado.

3.6 E se o inglês não for a sua primeira língua?



Se o inglês não for a sua primeira língua, o Serviço de Ambulâncias pode chamar rapidamente um intérprete habilitado para o telefonema, para vos permitir comunicar. Os intérpretes telefónicos:

- encontram-se disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- são profissionais habilitados e com formação.
- são disponibilizados ao abrigo do contrato com a The Big Word.

O intérprete:

- é bilingue e sabe como interpretar, facilitando a comunicação.
- vai interpretar de forma precisa.
- é imparcial e respeitará a confidencialidade.
- não vai falar em seu nome – vai interpretar somente as suas palavras.

3.7 Como é dada a prioridade?

A pessoa ao telefone vai-lhe fazer mais perguntas para determinar a gravidade da situação e a urgência da resposta necessária. A central telefónica de ambulâncias atribui a prioridade consoante as necessidades clínicas, com a resposta mais imediata enviada às pessoas com uma necessidade clínica maior.

3.8 O que pode fazer enquanto espera pela ambulância?

Consoante a situação, a telefonista poderá ficar consigo na linha para lhe dar conselhos práticos enquanto espera que a ambulância chegue. Estes conselhos podem incluir certas ações a tomar, para:

- posicionar o paciente.
- desobstruir as vias aéreas do paciente.
- parar hemorragias.
- fazer ressuscitação cardiorrespiratória.

3.9 E se a ambulância não for o indicado para si?

Da informação fornecida, poderá ser evidente que não é necessária uma ambulância imediatamente para lidar com a situação. Nesses casos, a central telefónica das ambulâncias poderá transferi-lo(a) para um profissional clínico na central que lhe dará recomendações sobre como tratar a sua condição.

Em certos casos, a central telefónica das ambulâncias poderá encaminhá-lo(a) para um serviço mais apropriado no Health and Social Care, para lidar com a sua necessidade em vez de ir a um Departamento de Urgências.

3.10 Quem lhe será enviado?

Em urgências com perigo de vida, as pessoas da Irlanda do Norte costumam esperar que chegue uma ambulância com duas pessoas. Contudo, o NIAS usa paramédicos de resposta rápida que chegam de carro. Estes veículos estão equipados com equipamento vital para salvar vidas, que poderá ser necessário numa urgência. O carro pode chegar mais rapidamente ao respetivo local e permitir que os paramédicos administrem o tratamento mais atempadamente.

Também será enviada uma ambulância para prestar mais apoio ao paramédico e para transportar o paciente para o Departamento de Urgências.

Perguntar-lhe-ão qual é o seu nome, local e a natureza do problema médico. Ser-lhe-á enviada uma ambulância assim que possível. Este serviço é gratuito.

A ambulância irá levá-lo(a) para um Departamento de Urgências no hospital, onde um médico o vai examinar. Este serviço também é gratuito.

Abaixo pode consultar uma lista dos serviços hospitalares:

- Departamentos de Urgências - fornecer tratamento, 24 horas por dia
- Serviços de internamento - realizar operações ou fornecer tratamento; os pacientes ficam no hospital uma noite ou mais.
- Serviços de dia - realizar pequenas operações e investigações e dá alta aos pacientes para regressarem a casa no mesmo dia.
- Serviços ambulatoriais - consultas com médicos especialistas ou profissionais de cuidados (como enfermeiros(as) ou profissionais de outras profissões ligadas à saúde (Allied Health Professionals) em várias especialidades clínicas.

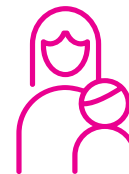
3.11 O que acontece depois da chegada do paramédico?

Depois de avaliar o paciente e de, possivelmente, administrar tratamento ao paciente, o paramédico poderá decidir que:

- é necessário mais tratamento no Departamento de Urgências e que é necessário transportar o paciente por ambulância.
- é necessário mais tratamento no Departamento de Urgências, mas não é necessário o transporte por ambulância.
- não é preciso mais tratamento e o paciente pode regressar a casa.
- O paciente pode ser encaminhado para outro profissional de saúde dentro do Health and Social Care, p. ex. o médico de família (GP) ou enfermeira distrital.
- O paciente pode ser encaminhado para um especialista e centro de tratamento mais apropriado dentro do Health and Social Care.

LEMBRE-SE – AS AMBULÂNCIAS SÓ DEVEM SER USADAS EM VERDADEIROS CASOS DE EMERGÊNCIA

4. Todos os outros serviços



4.1 Serviços de maternidade

Se estiver a pensar em ter um bebé ou achar que está grávida, deve contactar o seu médico de família (GP) assim que possível. O seu GP poderá confirmar se está grávida, encaminhá-la para os serviços de maternidade e oferecer-lhe conselhos sobre a saúde. Alternativamente, pode-se autoencaminhar para os serviços de maternidade ao telefonar ou enviar um email e pedir um formulário de encaminhamento ou ao preencher um formulário online.

As parteiras têm formação especializada para cuidar de si e do bebé recém-nascido e podem ajudá-la a decidir onde e como quer ter o parto. Trabalham em hospitais e na comunidade. Vão cuidar de si e ajudá-la a preparar-se para o parto durante a gravidez, no parto do bebé e até 28 dias depois do parto. A parteira comunitária irá visitá-la a si e ao bebé recém-nascido depois do parto, para se certificar de que está tudo bem. A parteira irá visitá-la em sua casa, depois de regressar do hospital. Não precisa de fazer marcações você mesma - o hospital fá-lo-á por si.

4.2 Enfermeiras comunitárias (health visitor)

As enfermeiras comunitárias (health visitors) são profissionais de enfermagem públicos especializados com formação para apoiar as famílias e crianças em todos os aspetos da saúde e bem-estar.

Vão visitá-la em casa e 10 a 14 dias depois do parto. A frequência das visitas depois disso será determinada consoante o resultado da avaliação de saúde da família. A enfermeira comunitária irá verificar a saúde e desenvolvimento do bebé até estar pronto a começar a frequentar a escola. Também vai disponibilizar apoio e ajudar as famílias em todos os aspetos da saúde, p. ex. depressão pós-natal, a dormir, a alimentação, as vacinas e gestão de comportamento. Se o(a) seu(sua) filho(a) tiver um problema de saúde, a enfermeira comunitária encaminhará a criança para mais testes e tratamento.

4.3 Serviços de planeamento familiar

Os serviços de planeamento familiar oferecem aconselhamento gratuito sobre contraceção e rastreio do cancro do colo do útero, bem como rastreio, aconselhamento e tratamento de saúde sexual.

Estes serviços são disponibilizados pelas clínicas de planeamento familiar locais e por alguns médicos de família (GP).

Pode obter os detalhes das clínicas de planeamento familiar através do seu médico de família (GP), parteira ou enfermeira comunitária. Os serviços de planeamento familiar são gratuitos e totalmente confidenciais.

A Associação de Planeamento Familiar (Family Planning Association - FPA) disponibiliza um serviço telefónico confidencial com as chamadas cobradas à tarifa local (0845 122 8687) de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, que oferece informação e conselhos sobre vários assuntos relacionados com a saúde sexual.

4.4 Outros serviços de saúde sexual

As clínicas que se especializam em infeções sexualmente transmissíveis chamam-se clínicas de medicina genitourinária (genitourinary medicine - GUM) e de saúde sexual. Pode consultar o número de uma clínica na sua área na lista telefónica, sob GUM (genitourinary medicine - medicina genitourinária), Sexually Transmitted Diseases (doenças sexualmente transmissíveis - STD), special clinic (clínica especializada) ou sexual health clinic (clínica de saúde sexual). Pode-se autoencaminhar para estas clínicas, que também são:

- gratuitas e confidenciais - não contactarão ninguém, nem mesmo o seu médico de família (GP) sem a sua autorização e estão abertas a todas as pessoas (independentemente da idade, orientação sexual, etc.)

Para encontrar a sua clínica local GUM ou de saúde sexual, clique na ligação: <https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 Assistentes sociais

Os assistentes sociais disponibilizam conselhos e apoio a pessoas com várias necessidades sociais. Isto inclui relacionamentos, álcool ou

problemas domésticos, deficiência, saúde geral e problemas de saúde mental e proteção de menores.

O serviço abrange todas as idades, desde criança a idosos. Os assistentes sociais que trabalham nos serviços de adultos avaliam as necessidades dos idosos, de pessoas com deficiência física ou de aprendizagem ou necessidades de saúde mental. Trabalham com as pessoas para as ajudar a realizar as suas escolhas de vida e com as suas famílias e comunidades para atingirem os resultados desejados. O assistente social pode ajudá-lo(a) a aceder aos serviços ou recursos como parte do resultado da avaliação de necessidades, tais como cuidados e apoio em casa, cuidados de dia, pausas de descanso ou cuidados residenciais ou em lares. Os assistentes sociais ajudam as pessoas a seguir em frente depois de um evento traumático nas suas vidas e a apoiá-las a determinar as suas próprias soluções.

4.6 Serviços de proteção de menores e adultos

Há certas condições em que os assistente sociais poderão ter de intervir para proteger as crianças ou adultos de danos ou abuso. Os serviços sociais na Irlanda do Norte têm o dever legal de proteger as pessoas em risco de, ou que tenham passado por, abuso ou maus tratos na nossa sociedade.

Se tiver qualquer preocupação relacionada com a segurança ou bem-estar de uma criança, ou se pensar que poderá correr o risco de danos, contacte a Equipa Gateway de cuidados de menores nos seguintes números:

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

Se tiver qualquer preocupação relacionada com a segurança ou bem-estar de um adulto, ou se pensar que poderá correr o risco de danos, contacte o serviço de proteção de adultos nos seguintes números:

Belfast Trust:	028 95041744
Northern Trust:	028 9441 3659
Western Trust:	028 71611366/ 028 82835960

South Eastern Trust: 028 92501227
Southern Trust: 028 3756 4423

O serviço de assistência social de emergência fora do horário de expediente para adultos e crianças pode ser contactado através do número: 028 9504 9999

Em caso de emergência, o serviço de polícia da Irlanda do Norte (Police Service of Northern Ireland - PSNI) pode ser contactado através do número: 999.

4.7 Serviços de saúde mental

Se tiver um problema de saúde mental, deve consultar primeiro o seu médico de família (GP). O médico de família (GP) irá avaliar o problema e poderá dar-lhe medicamentos e acompanhar a sua condição ou poderá encaminhá-lo(a) para um especialista, por exemplo psiquiatra, psicólogo ou conselheiro, se necessário. O seu médico de família (GP) poderá recomendar um grupo de apoio para o problema específico. Se houver outras pessoas envolvidas nos seus cuidados, tais como um psiquiatra, assistente social ou familiares, o seu médico de família (GP) poderá fazer a ligação com os mesmos para lhe prestar o melhor tratamento, cuidados e apoio possíveis.

4.8 Serviços para pessoas com deficiência



Há vários serviços de saúde e cuidados sociais espalhados pela Irlanda do Norte fornecidos para ir ao encontro de pessoas com deficiência (incluindo de aprendizagem, mental, física e deficiências sensoriais), bem como às suas famílias ou cuidadores. Isto inclui avaliações, aconselhamento, ajuda com os custos do dia-a-dia e o fornecimento de equipamento especializado, bem como serviços de reabilitação, advocacia e de cuidados de descanso.

O seu médico de família (GP) poderá dar-lhe mais informação sobre os serviços que se encontram disponíveis.

4.9 Allied Health Professionals (Profissões ligadas à saúde)

Allied Health Professionals (AHP) é o nome coletivo dado a 12 grupos de profissionais:

- Dietética
- Terapia ocupacional
- Terapia da fala e da linguagem
- Fisioterapia
- Podiatria
- Próteses e ortodontia
- Ortótica
- Paramédicos
- Radiografia
- Terapia da arte
- Terapia dramática
- Terapia da música

Os AHP trabalham com todos os grupos etários e em todas as especialidades. As suas competências ou conhecimentos especializados específicos podem ser o fator mais significativo para ajudar as pessoas a:

- recuperar o movimento ou a mobilidade
- superar problemas visuais
- melhorar o estatuto de nutrição
- desenvolver capacidades de comunicação
- restaurar a confiança nas competências para a vida do dia-a-dia

Os AHP trabalham em muitos locais, como hospitais, em casa dos utentes, clínicas, postos médicos e escolas.

Trabalham em parceria com os colegas de saúde e cuidados sociais nos cuidados primários, secundários e sociais, bem como no setor independente e voluntário.

4.10 Enfermeiro(a) escolar

Os(as) enfermeiros(as) escolares realizam avaliações de saúde geral na escola a todas as crianças no primeiro ano da escola



primária e no primeiro ano da escola secundária. Normalmente, será convidado(a) a ir a estas sessões com o(a) enfermeiro(a) para discutir a saúde e o desenvolvimento do(a) seu(sua) filho(a). Isto inclui imunizações e vacinas, o rastreio visual, auditivo, de altura, e índice de massa corporal. Se a criança tiver uma necessidade de saúde, o(a) enfermeiro(a) escolar falará com os pais ou tutores sobre isso e poderá encaminhar a criança para mais testes e tratamento.

4.11 Programa de vacinas infantis

As vacinas são a maneira melhor e mais segura de evitar que o seu bebé ou criança adoeça com várias doenças infecciosas, por exemplo o sarampo.

Normalmente, os bebés recebem a primeira vacina às 8 semanas. A vacina é administrada no seu posto médico (GP). A criança precisa de várias vacinas para ficar totalmente protegida, por isso é importante completar todas as doses.

Se a criança tiver perdido uma vacina, continua a poder levá-las, mesmo depois de um longo intervalo. Não tem de começar todas as doses de novo. Certas doenças podem ser graves em crianças mais velhas, por isso é importante que recebam as injeções de reforço. Na Irlanda do Norte, as doenças para as quais são disponibilizadas vacinas incluem: Poliomielite, difteria, tétano, tosse convulsa (Pertussis), Hib, grupo meningocócico C, sarampo, papeira e rubéola. Estas vacinas são gratuitas.

Pode consultar informação sobre a tuberculose, também chamada de TB e doenças infecciosas de BCG em várias línguas no website da Public Health Agency. <http://www.publichealth.hscni.net/>

As brochuras informativas contêm detalhes sobre os sintomas, prevenção e tratamentos.

O seu médico de família (GP), enfermeiro(a) escolar ou enfermeiro(a) do seu posto médico (GP) poderá ajudá-lo(a) com eventuais perguntas sobre as vacinas.

4.12 Serviços de farmácia

Os farmacêuticos são peritos em medicamentos e no seu funcionamento. O seu médico de família (GP) é a pessoa que decide quais os medicamentos que precisa de tomar. Vai-lhe dar um documento chamado receita médica a autorizá-lo(a) a levantar os medicamentos numa farmácia. Sem este documento, o farmacêutico não lhe pode dar os medicamentos, exceto no caso de medicamentos muito simples, como analgésicos, que também pode comprar em supermercados e outras lojas. Os medicamentos dados mediante receita médica são atualmente gratuitos na Irlanda do Norte.

Os farmacêuticos também fornecem vários serviços relacionados com problemas de saúde específicos - como contraceção de emergência, testes de gravidez, troca de agulhas, oxigénio ou materiais para a incontinência - e podem fornecer-lhe conselhos sobre como viver uma vida saudável e outras pequenas doenças - tais como vírus, alergias, saúde feminina ou dores.

Os detalhes das farmácias de serviço na sua área local são publicados online em <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

4.13 Dentistas

Se estiver à procura de tratamento dentário, terá de se registar primeiro com um dentista. Para se registar com um dentista, terá de obter um cartão médico. Se estiver na Irlanda do Norte de visita, também poderá aceder a certos tratamentos. Deverá verificar que o dentista que contactou o(a) pode tratar como paciente do sistema de saúde (HSC). * Poderá ter, ou não, de pagar por certos serviços dentários consoante as suas circunstâncias, tais como se tiver menos de 16 anos, se tiver menos de 19 anos e frequentar o ensino a tempo inteiro e se estiver grávida.

Encontre um dentista na Irlanda do Norte
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

4.14 Optometrista (técnico de ótica)

Se necessitar de testar a visão, contacte um optometrista registado. Poderá ter, ou não, de pagar por certos serviços de oftalmologia consoante as suas circunstâncias, tais como se tiver menos de 16 anos, se tiver menos de 19 anos e frequentar o ensino a tempo inteiro, se tiver certas condições ou se estiver a receber uma prestação social elegível. Se tiver direito a tratamento, também precisa de um cartão médico para aceder ao tratamento gratuito do HSC. Muitos optometristas também oferecem agora um serviço a pessoas com problemas de olhos novos e repentinos, por exemplo, um “olho dorido”. Pode consultar mais informações sobre como aceder aos serviços de cuidados da visão na seguinte ligação:

Serviços de optometria: [Informação para os pacientes \(hscni.net\)](http://hscni.net)

5. O que pode fazer se estiver insatisfeito(a) com o serviço que tenha recebido?



5.1 Processo de queixas

Apresentar uma queixa não afeta os seus direitos e não resultará na perda de qualquer serviço de que necessite de acordo com a sua avaliação.

5.2 Como se pode queixar

Pode apresentar a sua queixa do modo, no formato e na língua que for melhor para si. Isto pode ser em pessoa, pelo telefone, por carta ou por email. Deve tentar apresentar os seguintes dados ao Departamento de Queixas:

- Como entrar em contacto consigo
- Sobre quem, ou sobre o que se está a queixar.
- Onde e quando é que ocorreu o evento que o(a) levou a queixar-se.
- Se possível, que ação quer que seja tomada.

Idealmente, deverá apresentar a queixa o mais rapidamente possível, normalmente dentro de seis meses de tomar conhecimento de que tem um motivo para apresentar queixas e, normalmente, nunca mais de 12 meses depois do evento.

5.3 Como apresentar uma queixa sobre um provedor de cuidados de saúde

Se quiser um pedido de desculpas, uma explicação ou uma revisão do seu tratamento, deve contactar primeiro o local onde recebeu cuidados. O hospital, posto médico (GP), hospital ou clínica ou hospital privado onde recebeu os cuidados tem o seu próprio processo de queixas. Contacte o respetivo estabelecimento para mais pormenores.

Pode consultar detalhes dos processos de queixas do serviço de saúde da Irlanda do Norte no website NI Direct em:

<http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Também pode contactar o Conselho de Pacientes e Clientes (Patient and Client Council) por email no endereço complaints.pcc@hscni.net ou na linha gratuita 0800 917 0222.

Pode consultar abaixo os dados de contacto do departamento de queixas de cada Trust:

Belfast Health and Social Care Trust:

Departamento de queixas da Belfast Health and Social Care Trust:

Level 7, McKinney House

Musgrave Park Hospital

Belfast BT9 7JB

Tel: (028) 9504 8000

Email: complaints@belfasttrust.hscni.net

Online: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

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

Online: <http://www.northerntrust.hscni.net/contact-us/service-user-feedback-form/>

Também pode preencher e apresentar o Formulário de Feedback de Utentes.

South Eastern Health and Social Care Trust:

Complaints Department
South Eastern HSC Trust
Lough House
Ards Community Hospital
Church Street
Newtownards
BT23 4AS
Tel: (028) 9056 1427
Fax: (028) 9056 4815

Email: complaints@setrust.hscni.net

Online: <https://setrust.hscni.net/contact-us/complaints/>

Southern Health and Social Care Trust:

Service User Feedback Team
Southern Health and Social Care Trust
Beechfield House
Craigavon Area Hospital
68 Lurgan Road
Portadown
BT63 5QQ
Telephone: (028) 37564600

Email: serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net

Online: <https://southerntrust.hscni.net/get-in-touch/service-user-feedback-form/>

Western Health and Social Care Trust:

Complaints Department
Trust Headquarters
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry

BT47 6SB
Tel: 028 7134 5171 – extensão: 214142
Ou linha direta: 028 7161 1226
Número para SMS: 077 8094 9796

Email: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Serviço de Ambulâncias da Irlanda do Norte (Northern Ireland Ambulance Service - NIAS)

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

5.4 O que acontece a seguir?

Receberá confirmação da receção da sua queixa dentro de 2 dias. Deverão responder à sua queixa de forma integral dentro de 20 dias úteis. Certas queixas levam mais tempo a resolver do que outras. Informá-lo(a)-ão se se tornar evidente que não será possível responder à queixa dentro destes prazos, com indicação dos respetivos motivos.

5.5 O que acontece se continuar insatisfeito depois de um provedor de cuidados ter investigado a sua queixa?

Se continuar insatisfeito, pode encaminhar a sua queixa para o Northern Ireland Commissioner for Complaints (o provedor de justiça). O provedor de justiça considerará a sua queixa para determinar se deve ser investigada.

Pode obter mais informação sobre os serviços disponibilizados pelo provedor de justiça ao contactar:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR Linha gratuita: 0800 34 34 24

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

6 Em que outros locais pode obter aconselhamento e informações importantes?

Poderá obter mais aconselhamento e informações junto de:

- The Health and Social Care Board
<http://www.hscboard.hscni.net>
- As suas Trusts locais do Health and Social Care:
<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>
- The Public Health Agency <http://www.publichealth.hscni.net/>
- Patient Client Council (Conselho de Clientes Pacientes)
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Business Services Organisation (Organização de Serviços Comerciais) <http://www.hscbusiness.hscni.net>



6.1 Linhas de apoio da Network NI: www.helplinesnetworkni.com

O website www.helplinesnetworkni.com oferece um ponto de acesso único para os números de telefone e websites das linhas de apoio, para as pessoas poderem encontrar a linha de apoio certa para as suas necessidades. O website fácil de navegar contém detalhes de mais de 20 linhas de apoio da Irlanda do Norte de organizações públicas, de voluntários e comunitárias, todas sem fins lucrativos. O website tem uma função que permite aos utilizadores pesquisar o apoio certo ao

introduzirem uma palavra, encontrar a informação sobre o que a linha de apoio tem disponível e consultar os dados de contato e horário de funcionamento. Os membros da Network fornecem uma série de serviços vitais, incluindo informação, apoio, aconselhamento, uma pessoa amiga com quem pode falar, abrangendo uma série de necessidades e assuntos.

- Os seus representantes eleitos
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- O seu Citizens Advice Bureaux (gabinete de apoio ao cidadão) local.
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Law Centre NI <http://www.lawcentreni.org>
- Comissão dos Direitos Humanos da Irlanda do Norte
<http://www.nihrc.org>
- Apoio Familiar <http://www.familysupportni.gov.uk>
- South Tyrone Empowerment Programme (Programa de Capacitação de South Tyrone -STEP)
<http://www.stepni.org>
- The Northern Ireland Council for Ethnic Minorities (Conselho da Irlanda do Norte para as Minorias Étnicas - NICEM)
<http://www.nicem.org.uk>
- Northern Ireland Council for Voluntary Action (Conselho da Irlanda do Norte para a Ação Voluntária - NICVA)
<http://www.nicva.org>

Se quiser mais informação sobre o HSC na Irlanda do Norte, clique na seguinte ligação:

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