



PRÍSTUP K ZDRAVOTNEJ A SOCIÁLNEJ STAROSTLIVOSTI PRÍRUČKA



November 2021

Vitajte v Severnom Írsku



Príchod do cudzej krajiny môže byť ohromujúci zážitok. Pripravili sme pre vás niekoľko užitočných informácií. V tejto brožúre sa dozviete o službách zdravotnej a sociálnej starostlivosti a o ich dostupnosti. Chceme zabezpečiť, aby ste dostali také služby, ktoré uspokojia vaše individuálne potreby. Služby zdravotnej a sociálnej starostlivosti v Severnom Írsku (Health and

Social Care Services in Northern Ireland) sú vo všeobecnosti bezplatné pre osoby, ktoré sú považované za bežných rezidentov. Závisí to od vašich individuálnych okolností a preto pre niektorých ľudí to môže znamenať, že budú musieť platiť za všetky služby okrem služieb zdravotnej a sociálnej starostlivosti v prípade núdze. Uvádzame údaje o službách zdravotnej a sociálnej starostlivosti v Severnom Írsku a ako k nim získať prístup.

Iné formáty

Tento dokument je na požiadanie dostupný v iných formátoch a jazykoch, napr. v jazykoch etnických menšín, v Braillovom písme, v zjednodušenom texte a MP3. Prosíme, kontaktujte riaditeľa pre rovnosť (Equality Lead) v oblasti vašej organizácie (Trust), ak potrebujete dokument v inom jazyku alebo formáte (viď 1.3 s kontaktnými údajmi).



Obsah

		Strana
1	Úvod	6
1.1	Zdravotná a sociálna starostlivosť (HSC)	6
1.2	HSC Trust oblasti	6
1.3	HSC Trust riaditelia pre rovnosť	7
1.4	Tlmočníci	8
1,5	Nárok na bezplatnú liečbu	10
1.6	Prístup k HSC - vaša zdravotná karta	12
2	Aké máte možnosti, čo sa starostlivosti o vaše zdravie týka?	13
2.1	Samoliečba	13
2.2	O vašom obvodnom lekárovi (GP alebo rodinný doktor)	14
2.3	Služby obvodného lekára	14
2.4	Ako nájsť zdravotné stredisko	15
2.5	Ako byť vyšetrený obvodným lekárom	15
2.6	Návštevy doma	15
2.7	Lieky / lekárske predpisy	15
3	Služby v mimopracovných hodinách (Out of Hours Services)	15
3.1	Urgentný príjem a jednotka pre malé úrazy (Urgent Care or Minor Injuries Unit)	16
3.2	Nemocnice	16
3.3	Služby pre nových účastníkov v SÍ	17

3.4	Urgentné služby starostlivosti a pohotovosť (Urgent and Emergency Care Services)	18
3.5	Vážna nehoda alebo núdzová situácia	21
3.6	Čo ak angličtina nie je vaším prvým jazykom?	21
3.7	Ako vás uprednostníme?	22
3.8	Čo môžete urobiť, pokým čakáte na sanitku?	22
3.9	Čo ak sanitka nie je pre vás najlepšie riešenie?	22
3.10	Koho vám pošleme?	22
3.11	Čo sa stane po príchode zdravotného záchranára (paramedic)?	23
4	Iné služby	
4.1	Služby pre budúce mamičky	24
4.2	Terénny zdravotný pracovník	24
4.3	Služby plánovania rodiny	25
4.4	Iné služby sexuálneho zdravia	25
4.5	Sociálni pracovníci	26
4.6	Služby na ochranu dieťaťa a dospelaj osoby	26
4.7	Služby duševného zdravia	27
4.8	Služby pre ľudí s postihnutím	27
4.9	Spolupracujúci zdravotní odborníci	27
4.10	Zdravotná sestra v škole	28
4.11	Očkovací program pre deti	29
4.12	Farmaceutické služby (lekáreň)	29
4.13	Zubári	30

4.14	Optometrista (optika)	30
5	Čo ak nie ste spokojný/á so službami, ktoré ste dostali?	31
5.1	Postup pri podávaní sťažnosti	31
5.2	Ako sa sťažovať	31
5.3	Ako podať sťažnosť	31
5.4	Čo sa stane ďalej?	34
5.5	Čo sa stane, ak stále nie ste spokojný/á s tým, ako Trust vyriešil vašu sťažnosť?	34
6	Kde inde môžete získať poradenstvo a informácie?	34
6.1	Linky pomoci v SÍ	35

1. Úvod

1.1 Zdravotná a sociálna starostlivosť (HSC)

V Severnom Írsku sa Národná zdravotná služba (NHS) nazýva Zdravotná a sociálna starostlivosť alebo HSC. HSC v Severnom Írsku poskytuje rýchle služby v kritickej a pohotovostnej starostlivosti a tiež poskytuje sociálnu starostlivosť ako sú služby domácej starostlivosti, služby pre rodinu a deti, služby dennej starostlivosti a služby sociálnej starostlivosti.

V Severnom Írsku funguje 6 zdravotných a sociálnych organizácií (Trust), ktoré poskytujú služby zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

Na mape nižšie vidíte päť regiónov v Severnom Írsku. Tieto regióny voláme spádové oblasti Trustu pre zdravotnú a sociálnu starostlivosť. Služby rýchlej výjazdovej pomoci (The Northern Ireland Ambulance Service Trust) pokrývajú všetkých päť regiónov v Severnom Írsku.

1.2 Oblasti HSC Trust



1.3 Health & Social Care Trust riaditelia pre rovnost':

Belfast Health & Social Care Trust	Orla Barron Planning and Equality Lead 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH	Telefón: 028 95046567 Mobil: 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net
Southern Health & Social Care Trust	Cathy Lavery Head of Equality Unit 1 st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ	Telefón: 02837 564 151 Mobil: 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net
South Eastern Health & Social Care Trust	Susan Thompson Equality Manager 2 nd Floor Lough House Ards Hospital Newtownards BT23 4AS	Telefón: 028 9151 2177 Textový telefón: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net
Western Health & Social Care Trust	Jennifer Mayse Equality Manager Tyrone & Fermanagh Hospital Donaghane Road Omagh Co Tyrone BT79 ONS	Telefón: 028 82835278 Textový telefón: 028 82835345 jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net

Northern Health & Social Care Trust	Alison Irwin Head of Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Telefón: 028 2766 1377 Mobil/textový telefón: 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 Tlmočníci



Organizácia obchodných služieb (BSO), tlmočnická služba pre zdravotnú a sociálnu starostlivosť sa snaží sprístupniť zdravotnú a sociálnu starostlivosť pre pacientov, ktorí nehovoria anglicky ako prvým jazykom alebo ich znalosť angličtiny ako druhého jazyka nie je postačujúca. BSO tlmočnické služby poskytujú

osobne prítomných tlmočníkov, čo znamená, že tlmočník bude fyzicky prítomný počas vášho vyšetrenia. Táto služba je bezplatná a z právneho hľadiska je to vaše právo dostať profesionálnu pomoc s jazykom.

- Táto služba funguje nepretržite.
- Tlmočníci sú vyškolení a majú akreditáciu komunitného tlmočenia.

- Tlmočníci majú povinnosť stále nosiť ich identifikačnú kartu HSC.
- Tlmočníci sú viazaní mlčanlivosťou.
- Tlmočníci budú kontaktovať pacienta / klienta pred jeho vyšetrením len ak ho o to požiada pracovník HSC, aby potvrdil jeho/jej účasť na vyšetrení alebo pretlmočil špecifické pokyny, ktoré sa týkajú vyšetrenia.
- Tlmočníci by si vždy počas svojho predstavenia mali vyžiadať súhlas klienta na tlmočenie.
- Prevádzkový tím, ktorý bude vybavovať požiadavku sa bude snažiť objednať toho istého tlmočníka kvôli kontinuite, ak ich o to požiadate.



Čo tlmočník môže urobiť?

- Byť bilingválny a vedieť ako tlmočiť, a tak umožniť komunikáciu.
- Presne tlmočiť (nie vždy slovo za slovom, ale pretlmočiť plný zmysel konverzácie).
- Byť nestranný a zachovať mlčanlivosť.
- Objasní kultúrne rozdiely a je si vedomý iných kultúrnych a nepriamych okolností.
- Usmerní klientov a pacientov k iným službám, kde je to možné.

Čo tlmočník nemôže urobiť

- Písomný preklad dlhého dokumentu.
- Poradenstvo pre klienta (bilingválna advokačná práca).
- Hovoriť namiesto vás – iba bude tlmočiť vaše slová.
- Staráť sa o deti.
- Poskytovať poradenstvo alebo dopravu.
- Poskytnúť ďalej vaše telefónne číslo alebo kontaktné údaje.

Požiadat' o tlmočníka

Oznámte na recepcii alebo v kancelárii na objednávanie termínov, že potrebujete pomoc s jazykom. Najlepšie je to urobiť vopred, aby sa pokúsili zabezpečiť tlmočníka, ktorý hovorí vami uprednostňovaným jazykom. Personál alebo recepčná objedná pre vás tlmočníka.

Niekedy je vhodnejšie využiť služby tlmočníka po telefóne alebo v čase, keď nie je možné zabezpečiť osobnú prítomnosť tlmočníka. Pracovníci zdravotnej a sociálnej starostlivosti môžu využiť telefonické tlmočenie cez tlmočnický telefonický systém Big Word. Big Word zabezpečuje tlmočníkov cez telefón pre termíny zdravotnej a sociálnej starostlivosti v Severnom Írsku. Títo tlmočníci sú odborní, kvalifikovaní tlmočníci a sú viazaní podobným kódexom správania ako tí, ktorí pracujú pre BSO tlmočnicke služby zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

1.5 Nárok na zdravotné ošetrovanie

Služby zdravotnej a sociálnej starostlivosti v Severnom Írsku sú vo všeobecnosti bezplatné pre ľudí, ktorí sú považovaní za bežných rezidentov, to znamená, že nemusia platiť za vyšetrenie, ani nemusia mať vlastné zdravotné poistenie. V závislosti od vašich okolností, možno budete musieť platiť za niektoré zdravotné služby ako je zubár alebo optik.



V podstate, to či budete musieť platiť, závisí od typu ošetrovania a či žijete v Severnom Írsku alebo ste len na návšteve. Ak je ošetrovanie urgentné a je vykonané na pohotovostnej jednotke starostlivosti, klinike bez objednania lebo na jednotke malých úrazov (emergency department, walk in clinic, minor injuries unit), je poskytované bezplatne. Po urgentnom ošetrovaní vás za ďalšiu starostlivosť vo forme prijatia do nemocnice alebo ďalšieho ambulantného ošetrovania atď. môžeme účtovať, ak nie ste „bežným“ rezidentom v Severnom Írsku alebo na vás neplatí jedna z výnimiek.

Kontakné údaje Trustov

Belfast Health & Social Care Trust	Eileen Murphy, Access to Health and Social Care Manager Tel. 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net Sarah Craig, Access to Health and Social Care Manager Tel. 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net
Southern Health & Social Care Trust	Brigid Quinn, Access to Health & Social Care Team Manager, SHSCT, Finance Department, Daisy Hill Hospital Telefón: 02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net
South Eastern Health & Social Care Trust	Financial Assessment Team Tel.: 028 44 513857
Western Health & Social Care Trust	The Access to Health Care Team Altnagelvin Hospital Tel.: 02871 345171 Ext 214959, 213052, 214436, 214960 or Southwest Acute Hospital Tel.: 028 6638 2000 Ext 255502
Northern Health & Social Care Trust	Melanie Sloan, Access to Health & Social Care Manager Antrim Hospital Tel.: 028 9442 4000 Ext 334271

1.6 Ako získať prístup k HSC? Vaša zdravotná karta



Služby sú dostupné pre osoby registrované v zdravotnom stredisku.

Rodinný doktor, známy ako obvodný lekár (GP) je vstupným bohom pre rôzne služby. Niektorí obvodní lekári majú svoju vlastnú ambulanciu, iní pracujú v zdravotných strediskách alebo v zdravotných centrách starostlivosti.

Registrujte sa u obvodného lekára ihneď ako prídete do Severného Írska a nečakajte, pokým budete služby zdravotnej a sociálnej starostlivosti potrebovať.

Na registráciu potrebujete formulár. Tento formulár sa volá HSCR-1. Je dostupný v rôznych jazykoch. Na tomto odkaze nájdete formulár – <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Formulár HSCR-1 a preložené verzie do iných jazykov si môžete vyzdvihnúť v zdravotnom stredisku alebo u organizácie obchodných služieb (BSO), ktorá sa postará o vašu registráciu. Kontaktné údaje sú nižšie:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Tel.: (028) 9032 4431
Textový telefón: (028) 9053 5575
Sťažnosti: Complaints.bso@hscni.net
Web: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Vezmite si žiadosť, vyplňte ju a potom spolu s dokladom totožnosti a dôkazom o nároku odneste do zdravotného strediska, ktoré ste si vybrali. Vaše dokumenty pošleme do organizácie BSO, ktorá vás prideli do zdravotného strediska. Potom dostanete zdravotnú kartu, ktorú vydala BSO. Môže to trvať osem týždňov. Za zdravotnú kartu sa neplatí. Vaša zdravotná karta je dôležitý dokument; s ňou máte nárok na rôzne služby.

2. Aké máte možnosti, čo sa starostlivosti o vaše zdravie týka?

Pamätajte urobiť dobrý výber!

Samoliečba	
Lekárneň	
Obvodný lekár	
Jednotka malých úrazov	
Pohotovostná starostlivosť	
999	

2.1 Samoliečba

Samoliečba je najlepší spôsob ako sa postarať o mierne ochorenia, zranenia a bolesti. Škála bežných chorôb, ako sú bolesť, kašeľ, nádcha, pokazený žalúdok a bolesť hrdla môžu byť ošetrené liekmi z voľného predaja a dostatkom odдыхu. Pamätajte, že väčšina týchto ochorení, s liečbou alebo bez nej sa zlepšujú. Niektoré základné potreby pre samoliečbu sú dostupné vo voľnom predaji: Paracetamol, Aspirin, Ibuprofen, rehydratačné zmesi, lieky na tráviace ťažkosti, leukoplasty a teplomer. (Vždy postupujte podľa návodu na balení.)

Ak sa stále cítite zle, kontaktujte svojho miestneho alebo obvodného lekára.

2.2 O vašom obvodnom lekárovi (GP alebo rodinnom Lekárovi)

Miestni alebo rodinní lekári, tiež známi ako obvodní lekári sa starajú o zdravie ľudí v ich lokalite a riešia rôzne zdravotné problémy. V celom Severnom Írsku je asi 330 zdravotných stredísk.

2.3 Zdravotné strediská

Zdravotné strediská ponúkajú rôzne služby, vrátane:

- zdravotné poradenstvo ohľadom rôznych problémov
- vyšetrenie
- diagnostika príznakov
- predpis liekov
- zdravotné vzdelávanie a skríning zdravotného stavu
- očkovanie
- výkon jednoduchých chirurgických zákrokov.
- Pokračujúca starostlivosť o dlhodobé alebo chronické stavy
- Niektoré zdravotné strediská poskytujú objednávanie termínov online alebo službu opakovaných lekárskeho predpisov (na ich internetovej stránke).

Obvodný lekár má zodpovednosť vám pomáhať uspokojovať vaše zdravotné potreby. Rozhodne, či potrebujete vyšetrenie u špecialistu a vystaví vám požiadavku na ďalšie vyšetrenie. Váš obvodný lekár tiež rozhodne, aké lieky potrebujete a dá vám lekárske predpis.

Máte nárok na ošetrovanie jedným z obvodných lekárov, ktorý pracuje v zdravotnom stredisku, kde ste sa zaregistrovali. Nemáte automatické právo byť stále vyšetrený jedným a tým istým lekárom. Keď sa zaregistrujete v zdravotnom stredisku, vyšetří vás jeden z lekárov. Nie vždy budete mať toho istého lekára, ale v rámci zdravotného strediska zabezpečíme, aby vaše vyšetrenia nadväzovali jedno na druhé.

2.4 Ako nájsť zdravotné stredisko

V celom Severnom Írsku je asi 330 zdravotných stredísk. Vyhľadávanie zdravotného strediska vo vašom okolí - [Find a GP practice | nidirect](#). Je dôležité, aby ste vedeli svoje základné práva:



- Máte právo, aby vás vyšetрил lekár takého istého pohlavia ako ste vy.
- Máte právo kedykoľvek zmeniť svoje zdravotné stredisko.

2.5 Ako sa dať vyšetriť

Kvôli pandémie COVID-19 strediská zmenili spôsob, ako pracujú. Ak potrebujete kontaktovať obvodného lekára, nechodte do zdravotného strediska osobne. **Najprv zavolajte (phone first)**- zavolajte do zdravotného strediska a vyžiadajte si hovor s lekárom. Telefonické hovory budú posúdené, aby sa rozhodlo o poradí pacientov. Vyšetrenia sú poväčšine virtuálne, cez telefón alebo video hovor. Obvodný lekár môže rozhodnúť, že vás potrebuje osobne vyšetriť.

2.6 Návštevy doma

Ak sa cítite príliš zle nato, aby ste išli osobne do strediska, môžete mať nárok na návštevu lekára u vás doma. Kontaktujte vaše zdravotné stredisko a požiadajte o domácu návštevu. Nemôžete však trvať na tom, aby vás navštívil obvodný lekár. Obvodný lekár vás navštívi doma, iba ak bude toho názoru, že vás zdravotný stav si to vyžaduje.

2.7 Lieky/lekársky predpis

Ak obvodný lekár rozhodne, že potrebujete lieky, napíše vám predpis, ktorý si vyzdvihnete v zdravotnom stredisku a s predpisom pôjdete do lekárne, kde vám vydajú lieky na základe lekárskeho predpisu. Pozrite časť „Služby v lekárni“.

3. Služby v mimopracovné hodiny (Out of Hours Services)

Zdravotné strediská sú bežne otvorené od pondelka do piatku, počas otváracích hodín uvedených v stredisku. V noci, počas víkendov a sviatkov sú k dispozícii Služby v mimopracovné hodiny. V zdravotných strediskách nájdete informácie o Službách v mimopracovné hodiny v prípade, že potrebujete lekára. Na odkazovej službe zdravotného strediska by mala byť nahratá správa a oznamy s ďalšími informáciami by mali byť vyvesené na dverách.

Všetky centrá pre Služby v mimopracovné hodiny poskytujú urgentnú zdravotnú pomoc pre stavy, ktoré nemôžu počkať do otvorenia zdravotného strediska. Poskytujú služby aj pre ľudí, ktorí nie sú registrovaní s miestnym zdravotným strediskom.

Obvodný lekár v mimopracovné hodiny (GP Out of Hours) je dostupný, keď potrebujete urgentnú zdravotnú pomoc a vaše zdravotné stredisko je zatvorené. Obvodný lekár v mimopracovné hodiny ordinuje od 18.00 h každý deň v pracovnom týždni až do času, keď stredisko otvorí na druhý deň a 24 hodín v soboty, nedele a sviatky. Pamätajte, že najskôr treba zavolať. Lekár alebo zdravotná sestra vám poradia cez telefón, rozhodnú, či vás lekár potrebuje vyšetriť osobne alebo vás odporučia ďalej, ak to bude váš stav vyžadovať. Vaše zdravotné stredisko bude mať kontaktné údaje pre vašu oblasť.

Kontaktné údaje urgentnej pomoci obvodného lekára v mimopracovné hodiny má vaše miestne zdravotné stredisko alebo ich nájdete na www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Urgentný príjem alebo jednotka pre malé úrazy

Urgentný príjem ošetruje zranenia, ktoré nie sú kritické alebo neohrozujúce život, ako sú:

- zranenia horných a dolných končatín
- zlomeniny, výrony, modriny a rany
- uhryznutia – človekom, zvierateľom a hmyzom
- popáleniny a oberania
- abscesy a infekcie rán
- malé zranenia hlavy
- zlomený nos a krvácanie z nosa
- cudzie predmety v očiach a nose.

Ak vy alebo vaše dieťa staršie ako 5 rokov utrpí malý úraz, môžete ísť na jednotku malých úrazov. S deťmi mladšími ako 5 rokov choďte na pohotovosť (Emergency Department) vo vašej oblasti.

3.2 Nemocnice

Váš obvodný lekár vás môže odporučiť k špecialistovi v nemocnici alebo potrebujete ísť do nemocnice na urgentný zákrok.

Ak váš obvodný lekár nevie riešiť váš problém, odporučí vás na testy do nemocnice, liečbu alebo vyšetrenie u konzultanta so špeciálnymi znalosťami.

Ak vám obvodný lekár vystavil požiadavku na ďalšie vyšetrenie, to znamená, že vám dohodol vyšetrenie u konzultanta alebo špecialistu, aby ste podstúpili ďalšie testy alebo liečbu. Dostanete list z nemocnice alebo kliniky, kde budú uvedené údaje o termíne vyšetrenia u lekára špecialistu. U väčšiny špecialistov treba na termín čakať. Ak na vyšetrenie neviete prísť, termín zrušte. Dostanete nový termín.

Špecialista vás vyšetří a porozpráva sa s vami o diagnóze. Ak to bude potrebné, dohodne vám testy. V takom prípade dostanete ďalší list z nemocnice s termínom testov.

3.3 Služby pre nových účastníkov v Severnom Írsku (NINES)



Trusty Belfast and Southern Health Trust a Social Care Trust v spolupráci s Agentúrou verejného zdravia a Komisiou pre zdravotnú a sociálnu starostlivosť zriadili službu zdravotných sestier pre nových účastníkov v oblastiach Trustov Belfast Health and Social Care Trust a Southern Health and Social Care Trust.

Služba poskytuje rôzne kliniky ako podporu telesného a duševného zdravia nových imigrantov, žiadateľov o azyl, utečencov a vyčlenených detí vo veku 0-16 rokov na skrining tuberkulózy.

Táto jedinečná služba sa zameriava na pomoc novým účastníkom tak, že im ponúka skrining, vzdelávanie o zdraví a nasmerovanie na iné služby. Dostupné sú rôzne kliniky, kde klienti môžu riešiť rôzne potreby telesného a duševného zdravia, vrátane kliník zdravotného posudku a zdravého životného štýlu, BBV krvné a IGRA/Quantiferon testy na tuberkulózu, Mantoux/BCG kliniky pre deti mladšie ako 16 rokov.

Klientom ponúkame holistické zdravotné posudky; skrining prenosných chorôb ako je TB, hepatitída B a C, HIV pre klientov z vysoko rizikových krajín. Ponúkame pomoc pri registrovaní v zdravotnom stredisku a u zubára; odporučíme vám iné služby a urobíme odporúčenie podľa potreby.

Poskytovanie služieb:

- V Belfast Truste poskytujeme služby na klinike alebo na mieste bydliska jednotlivca. V Southern Truste poskytujeme služby na klinike.
- Pas nového klienta bol novým pilotným programom BHSCT (momentálne pozastavený kvôli Covid-19), ktorý sa posiela s registračným formulárom, aby sa zabezpečil hladký priebeh.
- Zabezpečovanie mantoux/BCG^[1] programu pre deti vo veku 0-16 rokov.
- Pomoc s registráciou u obvodného lekára/zubára/optika.
- Zdravotné skriningy.
- BBV skriningové krvné testy.
- Priame odporúčania k špecialistom boli zriadené, napr. klinika urogenitálneho lekárstva, pôrodnícke služby, hepatológia, hrudná klinika, detské infekčné choroby.
- Uprednostňovanie röntgenu hrudníka umožňuje včasnú diagnostiku tuberkulózy, čo v prípade potreby umožňuje ďalšie vyšetrenia a liečbu.
- Poradenstvo pre klienta.
- Dôverná pomoc a poradenstvo.

[1] BCG je očkovanie, ktorá slúži ako prevencia tuberkulózy. Vakcína BCG znamená "Bacille Calmette-Guerin" a je pomenovaná podľa Dr Calmette a Dr Guerin, ktorí vakcínu vyvinuli.

Pre ďalšie informácie o dostupných službách, časoch kliník alebo odporúčaní môžete kontaktovať Northern Ireland New Entrant Service:

Belfast Trust – pondelok až piatok (028) 95042830

Southern Trust – pondelok až piatok (028) 37561370

3.4 Urgentné a pohotovostné služby starostlivosti

Urgentné a pohotovostné služby starostlivosti v Severnom Írsku hrajú kritické úlohy pri odpovedi na potreby pacientov. I keď sú úzko späté, je dôležité porozumieť rozdielom medzi urgentnou a pohotovostnou starostlivosťou.

Urgentný príjem a jednotka pre malé úrazy:

Choroba alebo zranenie, ktoré si vyžaduje urgentnú pomoc, ale nie je život ohrozujúca. Urgentný príjem v Severnom Írsku zahŕňa: zdravotné strediská počas pracovných dní; zdravotné strediská mimo pracovných hodín; služby v noci a cez víkendy; jednotky malých úrazov; centrum pre urgentné ošetrenie; pohotovostné jednotky a rýchla výjazdová služba Severného Írska.

Služba najprv telefón - niektoré z Health and Social Care Trustov v Severnom Írsku ponúka službu najprv telefón. Je určená pre pacientov, vrátane detí, ktoré sa necítia dobre a zvažujú cestu na pohotovosť alebo do centra urgentného príjmu so zranením alebo chorobou, ktorá si vyžaduje urgentnú liečbu, ale nie je v tom čase život ohrozujúca.



Keď zavoláte službu najprv telefón a poviete im o svojom stave alebo stave inej osoby, v mene ktorej voláte, urobia klinický posudok a zariadenia, aby ste mali prístup k službe, ktorá je najvhodnejšia na pokrytie vašich potrieb.

Môžu vám poradiť samoliečbu, dajú vám termín do centra pre urgentnú starostlivosť alebo na jednotku malých úrazov, pohotovostné oddelenie alebo vám odporúčia ísť k svojmu obvodnému lekárovi.

V prípade **vážneho úrazu alebo núdzovej situácie** by ste mali ísť na pohotovostné oddelenie alebo zavolať na 999 alebo 112

Prístup k urgentnej starostlivosti alebo jednotke malých úrazov vo vašej oblasti

Belfast Health & Social Care Trust	Keď prídete na pohotovosť, pošleme vás na urgentný príjem alebo pohotovostné služby v závislosti od vašich potrieb. Odkazy: Emergency Departments Belfast Health & Social Care Trust (hscni.net)
Southern Health & Social Care Trust	Služba najprv telefón je dostupná od 9.00 do 18.00 h, pondelok až piatok Tel.: 0300 123 3 111 Textová služba: 18001 0300 123 3 111 Mimo týchto hodín choďte na jednotku malých úrazov. Odkaz: https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/
South Eastern Health & Social Care Trust	Tri nemocnice v South Eastern Truste majú rôzne prístupy k urgentnému príjmu a malým úrazom – nižšie uvádzame odkaz pre každú nemocnicu: Lagan Valley - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/ Ulster - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/ Downe - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/
Northern Health and Social Care Trust	Služba najprv telefón Telefón: 0300 020 6000 Textová služba: 0870 240 5152 Odkaz:

	https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/
Northern Health & Social Care Trust	Služba najprv telefón Tel.: 0300 123 1 123 Textová služba: 18001 0300 123 1 123 Je tiež dostupná cez aplikáciu Tlmočník teraz. Odkaz: <u>New 'Phone First' service for Emergency Departments and Minor Injuries Units - Northern Health and Social Care Trust (hscni.net)</u>
Všetko uvedené vyššie sa môže meniť , vždy si pozrite internetovú stránku a ak ste si nie istý a potrebujete rýchlu pomoc, choďte na pohotovostný príjem.	

Pohotovostná starostlivosť



Život ohrozujúce choroby alebo úrazy, ktoré si vyžadujú okamžitú intenzívnu pomoc. Pohotovostná starostlivosť je momentálne poskytovaná v nemocniciach s typom 1 a typom 2 pohotovostných oddelení a výjazdovou službou rýchlej pomoci v Severnom Írsku.

3.5 Vážny úraz alebo núdzová situácia

V prípade vážneho úrazu alebo núdzovej situácie by ste mali ísť na pohotovostné oddelenie alebo zavolať na 999 alebo 112 a požiadať o rýchlu pomoc - **rýchla výjazdová pomoc by mala byť pre skutočné prípady núdze, keď je ohrozený život**. Ak skutočne potrebujete rýchlu výjazdovú pomoc, vy alebo niekto vo vašom mene by mal zavolať 999 alebo 112 a keď sa ho operátor opýta, akú službu potrebuje, mal by povedať „sanitku“ (ambulance).

Budete prepojený na dispečera sanitiek, ktorý sa vás opýta na tieto informácie:

- telefónne číslo volajúceho

- miesto úrazu
- typ úrazu.

Sanitka bude v prípade potreby poslaná akonáhle to bude možné.

3.6 Čo ak angličtina nie je vaším prvým jazykom?



Ak angličtina nie je vaším prvým jazykom, dispečer môže rýchlo pripojiť kvalifikovaného tlmočníka do hovoru, aby umožnil komunikáciu.

Tlmočník po telefóne je:

- dostupný 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku
- profesionálne vyškolený a kvalifikovaný
- prostredníctvom zmluvy s Big Word.

Tlmočník bude:

- bilingválny, vie ako tlmočiť, a tak umožní komunikáciu
- presne tlmočiť
- nestranný a zachová mlčanlivosť
- iba tlmočiť vaše slová – nebude hovoriť namiesto vás.

3.7 Ako vás uprednostníme?

Osoba na telefóne vám položí viac otázok, aby posúdila vážnosť vašej situácie a akú rýchlu pomoc potrebujete.

Hovory do dispečingu rýchlej výjazdovej pomoci sú zoraďované podľa klinickej potreby a okamžité vyslanie pomoci je k tým, ktorých klinické potreby sú najurgentnejšie.

3.8 Čo môžete urobiť, pokým čakáte na sanitku?

V závislosti od situácie, operátor môže zostať na linke a dávať vám praktické rady, pokým čakáte na sanitku.

Môže vám poradiť:

- do akej polohy uložiť pacienta

- ako uvoľniť dýchacie cesty pacienta
- zmierniť stratu krvi
- Ako vykonať CPR (kardiopulmonálna resuscitácia)

3.9 Čo ak sanitka nie je pre vás najlepšia možnosť?

Z informácií, ktoré poskytnete, sa môže stať zrejmé, že sanitka rýchlej zdravotnej pomoci nie je potrebná na riešenie vašej situácie. V takom prípade vás dispečing rýchlej zdravotnej služby môže prepnúť na lekára v centrálnom dispečingu, ktorý vám poradí, ako ošetriť váš stav.

Niekedy vás dispečing môže nasmerovať na inú vhodnú službu v rámci zdravotnej a sociálnej starostlivosti, aby vám pomohli s vašou situáciou namiesto toho, aby ste išli na pohotovosť.

3.10 Koho vám pošleme?

V život ohrozujúcich situáciách ľudia v Severnom Írsku očakávajú, že sanitka bude mať posádku dvoch ľudí. Ale NIAS efektívne využíva rýchle vyslanie záchranárov, ktorí prídu autom. V týchto vozidlách je vybavenie na záchranu života, ktoré môže byť v prípade núdze potrebné. Auto sa môže dostať na miesto rýchlejšie a umožní záchranárom rýchlo pacienta ošetriť.

Tiež vyšleme sanitku, aby poskytla ďalšiu pomoc záchranárom a prepravila pacienta na pohotovostné oddelenie.

Opýtame sa vás na vaše meno, miesto, kde sa nachádzate a o aký zdravotný problém ide. Sanitka bude poslaná akonáhle to bude možné. Táto služba je bezplatná.

Sanitka vás odvezie na pohotovostné oddelenie (ED) v nemocnici, kde vás vyšetří doktor. Opäť, toto vyšetrenie je bezplatné.

Nasledujúce je zoznam nemocničných služieb:

- Pohotovostné oddelenia - poskytujú rýchle ošetrenie v prípade núdze 24 hodín denne
- Služby pre hospitalizovaných - výkon operácií alebo liečby, pacienti sú hospitalizovaní na jednu alebo viac nocí.

- Denné služby - výkon malých zákrokov a vyšetovanie, prepúšťanie pacientov do domáceho ošetrovania v ten istý deň.
- Služby bez hospitalizácie - vyšetrenia u špecialistov alebo odborníkov na starostlivosť (ako sú zdravotné sestry alebo spolupracujúci zdravotní odborníci) v rôznych klinických oboroch.

3.11 Čo sa stane po príchode záchranárov?

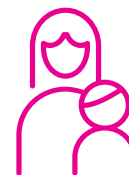
Po prehliadke a ošetrovaní pacienta môže záchranár rozhodnúť, že:

- Ďalšia liečba si vyžaduje prevoz sanitkou na pohotovostné oddelenie.
- Ďalšia liečba si vyžaduje prevoz na pohotovostné oddelenie, ale na prevoz nie je potrebná sanitka.
- Ďalšie ošetrovanie nie je potrebné a pacient môže zostať doma.
- Pacient môže byť odporučený k inému zdravotnému odborníkovi v zdravotnej a sociálnej starostlivosti, napr. k obvodnému lekárovi alebo oblastnej zdravotnej sestre.
- Pacient môže byť odporučený k špecialistovi a do vhodnejšieho zdravotného centra v rámci zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

PAMÄTAJTE - SANITKY SÚ URČENÉ PRE SKUTOČNE NÚDZOVÉ SITUÁCIE

4. Iné služby

4.1 Služby pre budúce mamičky



Ak plánujete rodinu alebo si myslíte, že ste tehotná, kontaktujte čo najskôr svojho obvodného lekára. Váš obvodný lekár vám môže potvrdiť tehotenstvo, odporučiť vás do služieb pre budúce mamičky a poradiť vám. Alternatívne sama môžete požiadať o registráciu u služieb pre budúce mamičky, telefonicky alebo emailom kontaktujte nemocnicu a požiadať o registračný formulár alebo ho vyplňte cez internet.

Pôrodné asistentky majú špeciálne školenie, aby sa vedeli postarať o vás a vášho novorodenca a pomôžu vám rozhodnúť, kde a ako chcete

rodiť. Pracujú v nemocniciach a v komunite. Budú sa o vás starať a pomôžu vám s prípravou na pôrod, počas pôrodu a 28 dní po pôrode. Komunitná pôrodná asistentka príde k vám domov po pôrode, aby sa uistila, že vy a novorodenec ste v poriadku. Pôrodná asistentka vás navštívi u vás doma potom, ako prídete z nemocnice. Nemusíte si to vybavovať, nemocnica to za vás urobí.

4.2 Terénny zdravotný pracovník

Terénny zdravotný pracovník je zdravotná sestra špecializujúca sa na zdravie verejnosti a je školená podporovať rodiny a deti v oblasti telesného a duševného zdravia.

Navštívi vás doma tesne pred a 10 až 14 dní po narodení vášho dieťaťa. Pokračujúce návštevy budú naplánované podľa výsledku zdravotného posudku rodiny. Zdravotný pracovník bude kontrolovať zdravotný stav dieťaťa a jeho vývoj až do času, keď pôjde do školy. Tiež poskytuje podporu a pomoc rodinám vo všetkých aspektoch zdravia, napr. popôrodná depresia, spánok, kŕmenie, očkovanie a manažment správania. Ak má vaše dieťa zdravotný problém, zdravotný pracovník odporučí dieťa na ďalšie testy a liečbu.

4.3 Služby plánovania rodiny

Služby plánovania rodiny ponúkajú bezplatné poradenstvo o antikoncepcii, skríningu krčka maternice ako aj skríning sexuálneho zdravia, poradenstvo a liečbu.

Tieto služby poskytujú miestne kliniky plánovania rodiny a niektorí obvodní lekári.

Vaše zdravotné stredisko, pôrodná asistentka alebo terénny zdravotný pracovník vám môžu dať údaje o klinikách plánovania rodiny. Služby plánovania rodiny sú bezplatné a dôverné.

Asociácia plánovania rodiny (FPA) poskytuje telefonickú službu za miestne telefonické poplatky (0845 122 8687), pondelok až piatok a ponúkajú informácie a poradenstvo v oblasti sexuálneho zdravotného stavu.

4.4 Iné služby sexuálneho zdravia

Kliniky, ktoré sa špecializujú na sexuálne prenášané choroby sa volajú kliniky urogenitálnej medicíny (GUM) a sexuálneho zdravia. V telefónnom zozname si môžete vyhľadať číslo na kliniku vo vašom okolí, hľadajte pod heslom GUM (urogenitálna medicína), sexuálne prenášané choroby (STD), špecializované kliniky alebo klinicky sexuálneho zdravia. Tieto kliniky môžete navštíviť bez lekárovho odporúčania a tieto kliniky tiež sú:

- bezplatné a dôverné - nebudú nikoho kontaktovať, ani vášho obvodného lekára bez vášho súhlasu a sú dostupné všetkým (bez rozdielu na vek, sexuálnu orientáciu a pod.)

Na tomto odkaze môžete nájsť svoju miestnu GUM kliniku alebo kliniku sexuálneho zdravia: <https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 Sociálni pracovníci

Sociálni pracovníci poskytujú poradenstvo a podporu ľuďom s rôznymi sociálnymi potrebami. Toto zahŕňa vzťahy, problémy doma alebo s alkoholom, postihnutie, všeobecné zdravie, duševné problémy a ochranu dieťaťa.

Služba pokrýva osoby každého veku, od detí po starších ľudí. Sociálni pracovníci, ktorí pracujú v oddelení pre dospelých posudzujú potreby starších ľudí, ľudí s telesným postihnutím alebo s problémami učiť sa, alebo s duševnými problémami. Budú pomáhať jednotlivcom, aby dosiahli životný štýl, o ktorý sa usilujú a spolu s rodinou a komunitou dosiahli chcený výsledok. Sociálny pracovník môže pomôcť s prístupom k službám alebo zdrojom, ktoré boli identifikované v posudku potrieb, ako je starostlivosť a pomoc doma, denná starostlivosť, prestávky na oddych, rezidenčná alebo opatrovateľská domáca starostlivosť. Sociálni pracovníci pomáhajú ľuďom ďalej žiť po traumatickej udalosti a podporujú ich v určení ich vlastných riešení.

4.6 Služby na ochranu dieťaťa a dospeljej osoby

Existujú situácie, kedy sociálni pracovníci musia zasiahnuť, aby ochránili deti a dospelé osoby pred ujmom alebo zneužívaním. Sociálne služby v Severnom Írsku majú zo zákona povinnosť chrániť osoby vystavené násiliu alebo zlému zaobchádzaniu v spoločnosti a chrániť osoby, ktoré sú vystavené riziku z násilia alebo zlého zaobchádzania.

Ak máte obavy o bezpečnosť alebo blaho dieťaťa alebo si myslíte, že mu hrozí riziko ujmy, kontaktujte tím pre starostlivosť o dieťa (Gateway Team) na týchto číslach:

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

Ak máte obavy o bezpečnosť alebo blaho dospeljej osoby alebo si myslíte, že mu hrozí riziko ujmy, kontaktujte tím pre ochranu dospeljej osoby (Adult Protection service) na týchto číslach:

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

Mimo pracovné hodiny volajte službu rýchlej sociálnej pomoci pre dospelých a deti: 028 9504 9999

V prípade núdze môžete kontaktovať políciu Severného Írska na tomto čísle: 999.

4.7 Služby duševného zdravia

Ak máte problém s duševným zdravím, najprv navštívte svojho obvodného lekára. Posúdi váš problém a môže vám predpísať lieky, sledovať váš stav alebo vás odporučiť k odborníkovi, napríklad k psychiatrovi, psychológovi alebo poradcovi, ak si bude myslieť, že je to nevyhnutné. Váš obvodný lekár vám môže odporučiť podpornú skupinu pre nejaký konkrétny problém. Ak sú iní zapojení do starostlivosti o vás,

ako je psychiater, sociálny pracovník alebo člen rodiny, váš obvodný lekár možno bude potrebovať s nimi jednať, aby vám poskytovali najlepšiu liečbu, starostlivosť a podporu.



4.8 Služby pre ľudí s postihnutím

V Severnom Írsku poskytujeme rôzne zdravotné a sociálne služby, aby sme naplnili potreby ľudí s postihnutím (vrátane problémov s učením, duševných, telesných a zmyslových postihnutí) a ich rodín a opatrovateľov. To zahŕňa posudky, poradenstvo, pomoc s bežným životom, poskytovanie špecializovaného vybavenia, ako aj rehabilitácia, zastupovanie a služby na umožnenie oddychu pre celodobých opatrovateľov.

Váš obvodný lekár vám bude vedieť dať ďalšie informácie o službách, ktoré sú dostupné.

4.9 Spolupracujúci zdravotní odborníci

Spolupracujúci zdravotní odborníci (AHPs) je kolektívny názov pre 12 skupín odborníkov:

- Dietológ
- Telesná a duševná terapia
- Logopédia
- Fyzioterapia
- Podiatria
- Protetika a ortotika
- Ortoptika
- Záchranári
- Röntgenológia
- Terapia umením
- Terapia hraním
- Hudobná terapia

AHPs pracuje so všetkými vekovými skupinami vo všetkých odvetviach. Ich špecifické schopnosti a znalosti môžu byť výrazným faktorom, ktorý pomôže ľuďom:

- obnoviť pohyb alebo mobilitu
- prekonať problémy so zrakom
- zlepšiť nutričný štatút
- rozvinúť komunikačné schopnosti
- znova získať sebaistotu pri výkone každodenných životných úkonov

AHPs pracuje v rôznom prostredí vrátane nemocníc, domácností, kliník, zdravotných zariadení a škôl.

Pracujú v partnerstve s kolegami zo zdravotnej a sociálnej starostlivosti v oblasti primárnej, sekundárnej a sociálnej starostlivosti, ako aj nezávisle a na dobrovoľnej báze.

4.10 Zdravotná sestra v škole



Zdravotná sestra v škole poskytuje posudky zdravia v škole pre všetky deti v ich prvom roku na základnej škole a v prvom roku na druhom stupni. Obvykle dostanete pozvanie na sedenie so zdravotnou sestrou, aby ste sa porozprávali o zdravotnom stave a vývoji vášho dieťaťa. To zahŕňa očkovanie, kontrolu zraku, sluchu, váhy a indexu telesnej hmotnosti. Ak má vaše dieťa zdravotné potreby, zdravotná sestra v škole to prediskutuje s rodičmi alebo opatrovníkmi a môže odporučiť dieťa na ďalšie testy alebo liečbu.

4.11 Očkovací program pre deti

Očkovanie je najlepší a najbezpečnejší spôsob ako chrániť svoje dieťa pred rôznymi infekčnými chorobami, ako sú napríklad osýpky. Dieťa obvykle dostane prvú očkovaciu dávku v 8. týždni života. Očkovanie prebieha v zdravotnom stredisku. Plnú ochranu poskytuje až kompletný počet dávok a preto je dôležité, aby vaše dieťa dostalo všetky dávky.

Ak ste očkovanie vynechali, vaše dieťa môže byť dodatočne zaočkované aj po dlhšom období. Nemusí začať zase od začiatku. Niektoré ochorenia môžu byť u starších detí závažné, preto je tiež dôležité, aby dostali posilňovacie dávky. V Severnom Írsku ponúkame očkovanie proti týmto chorobám: Detská obrna, záškrť, tetanus, čierny kašeľ

(pertussis), Hib, meningokoková skupina C, osýpky, mumps a rubeola (nemecké osýpky). Za toto očkovanie sa neplatí.

Informácie o tuberkulóze, inak známej ako (TB) a BCG infekčných ochoreniach, možno nájsť v rôznych jazykoch na webovej stránke Úradu verejného zdravotníctva. <http://www.publichealth.hscni.net/>

Informačné letáky poskytujú informácie o príznakoch, prevencii a liečbe.

Váš obvodný lekár, terénny zdravotný pracovník, zdravotná sestra v škole alebo zdravotná sestra v stredisku vám odpovedia na vaše otázky o očkovaní.

4.12 Služby lekárne



Lekárnici sú experti na lieky a ich účinky. Váš obvodný lekár je osoba, ktorá rozhodne, aké lieky potrebujete. Dajú vám lekársky predpis, s ktorým si vyzdvihnete lieky v lekárni. Bez neho vám lekárnik nemôže vydať lieky okrem voľne predajných liekov ako sú lieky od bolesti, ktoré si môžete kúpiť aj v supermarketoch a iných obchodoch. Lieky vydané na predpis sú momentálne bez poplatku v Severnom Írsku.

Lekárnici tiež poskytujú celý rad služieb súvisiacich so špecifickými zdravotnými problémami – ako je núdzová antikoncepcia, tehotenské testy, výmena ihliel, zászoby kyslíka alebo výrobky pre inkontinenciu – a môžu ponúknuť rady o zdravom životnom štýle a menších ochoreniach – ako sú bacile a vírusy, alergie, zdravie žien alebo rôzne bolesti.

Podrobnosti o lekárňach a ich otváracích hodinách vo vašej oblasti sú zverejnené online na adrese

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

4.13 Zubári

Ak potrebujete dentálne ošetrovanie, najskôr sa musíte zaregistrovať u zubára. Na registráciu u zubára potrebujete zdravotnú kartu. Ak ste na návšteve, budete mať prístup k niektorým zubárskym zákrokom. Mali by ste si zistiť, či zubár, ktorého ste kontaktovali vás bude liečiť ako pacienta zdravotných služieb (HSC). Za niektoré dentálne služby budete alebo nebudete musieť platiť v závislosti od vašich okolností,

napríklad či máte menej ako 16 rokov, máte menej ako 19 rokov a študujete plným časom alebo ste tehotná.

Nájdite zubára v Severnom Írsku

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

4.14 Optometrista (optika)

Ak potrebujete očný test, kontaktujte registrovaného optometristu. Za niektoré očné služby budete alebo nebudete musieť platiť v závislosti od vašich okolností, napríklad či máte menej ako 16 rokov, máte menej ako 19 rokov a študujete plným časom, máte určité zdravotné postihnutie alebo dostávate príslušný štátny príspevok. Ak máte nárok na liečbu, tiež sa budete musieť preukázať zdravotnou kartou, aby ste mali bezplatný prístup k HSC liečbe. Mnohé ambulancie optometrie teraz ponúkajú službu aj pre ľudí, ktorí majú nový a náhly výskyt očného problému alebo napr. „boľavé oko“. Viac informácií ako získať prístup k očnej starostlivosti nájdete na tomto odkaze –

Optometrické služby: [Information for Patients \(hscni.net\)](http://www.hscni.net)

5. Čo ak nie ste spokojný/á so službami, ktoré ste dostali?



5.1 Postup pri podávaní sťažnosti

Podanie sťažnosti neovplyvní vaše práva a nebude mať za následok stratu akejkoľvek služby, ktorú podľa posudku potrebujete.

5.2 Ako sa sťažovať

Podat' sťažnosť môžete spôsobom, vo formáte a jazyku, ktorý vám najviac vyhovuje. Sťažovať sa môžete osobne, telefonicky, listom alebo e-mailom. V svojej sťažnosti pre reklamačné oddelenie uveďte:

- ako vás kontaktovať
- na koho a čo sa sťažujete
- kde a kedy sa stala udalosť, ktorá spôsobila, že podávate sťažnosť
- tam, kde je to možné, uveďte, čo chcete, aby sme urobili

V ideálnom prípade by ste sa mali podať sťažnosť čo najskôr, zvyčajne do šiestich mesiacov od chvíle, keď vznikol dôvod na sťažnosť, a zvyčajne nie dlhšie ako 12 mesiacov po udalosti.

5.3 Ako podať sťažnosť na poskytovateľa zdravotnej starostlivosti

Ak chcete ospravedlnenie, vysvetlenie alebo prehodnotenie vašej liečby, mali by ste najskôr kontaktovať miesto, kde ste boli liečený/á. Nemocnica, zdravotné stredisko, súkromná nemocnica alebo klinika, kde ste boli liečený/á, majú svoje vlastné postupy pri podávaní sťažnosti. Pre viac informácií ich kontaktujte.

Informácie o postupe podávania sťažností na poskytovateľa zdravotných služieb v Severnom Írsku nájdete na NI Direct webovej stránke <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Alebo kontaktujte výbor pre pacientov a klientov a pošlite e-mail na complaints.pcc@hscni.net alebo zavolajte na bezplatnú linku 0800 917 0222.

Nižšie nájdete kontaktné údaje reklamačného oddelenia pre každý Trust:

Belfast Health and Social Care Trust:

Complaints Department for the Belfast Health and Social Care Trust:
 Level 7, McKinney House
 Musgrave Park Hospital
 Belfast BT9 7JB
 Tel: (028) 9504 8000
 E-mail: 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
Telefón (028) 9442 4655.

E-mail: user.feedback@northerntrust.hscni.net

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

Tiež môžete vyplniť a odoslať spätnú väzbu užívateľa služieb

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

E-mail: 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
Tel.: (028) 37564600

E-mail: 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 – extension: 214142
alebo priama linka: 028 7161 1226
SMS: 077 8094 9796

E-mail: complaints.department@westerntrust.hscni.net

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 Čo sa stane ďalej?

Do dvoch pracovných dní vám pošleme potvrdenie o prijatí sťažnosti. Odpoveď na svoju sťažnosť by ste mali dostať do 20 pracovných dní. Niektoré sťažnosti môžu trvať dlhšie ako iné. Povedia vám, ak bude zrejmé, že nie sú schopní odpovedať v tomto časovom rámci a vysvetlia vám prečo.

5.5 Čo sa stane, ak stále nie ste spokojný/á s tým, ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vyriešil vašu sťažnosť?

Ak ste i naďalej nespokojný/á, môžete svoju sťažnosť postúpiť komisárovi pre sťažnosti v Severnom Írsku (ombudsmanovi).

Ombudsman posúdi vašu sťažnosť, aby určil, či si vyžaduje vyšetrovanie z jeho strany.

Ak potrebujete ďalšie informácie o službách, ktoré poskytuje ombudsman, kontaktujte:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR bezplatná linka: 0800 34 34 24

E-mail: e-mail:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk
www.ni-ombudsman.org.uk

6 Kde ešte môžete získať kľúčové poradenstvo a informácie?

Ďalšie informácie a poradenstvo môžete získať od:

- Komisia pre zdravotnú a sociálnu starostlivosť (The Health and Social Care Board)
<http://www.hscboard.hscni.net>
- Vaše miestne Trusty:
<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>
- Úrad verejného zdravotníctva (The Public Health Agency)
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Výbor pre pacientov a klientov (Patient Client Council)
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Organizácia poskytovania obchodných služieb (Business Services Organisation) <http://www.hscbusiness.hscni.net>



6.1 Sieť liniek pomoci v SÍ: www.helplinesnetworkni.com

Webová stránka www.helplinesnetworkni.com je miestom, odkiaľ máte prístup ku všetkým číslam liniek pomoci a webovým stránkam, kde môžete nájsť tú správnu linku pomoci, ktorá bude vyhovovať vašim

potrebám. Na webovej stránke sa dá jednoducho zorientovať a nájsť údaje v zozname viac ako 20 liniek pomoci v Severnom Írsku, ktoré spravuje verejnosť, dobrovoľné a komunitné organizácie, všetky sú neziskovými organizáciami. Webová stránka ponúka vyhľadávanie, ktoré umožňuje používateľom vyhľadať správnu podporu zadaním kľúčového slova, zistiť informácie o tom, čo linka pomoci ponúka, a získať aktuálne kontaktné údaje a prevádzkové časy. Členovia siete poskytujú rôzne dôležité podporné služby vrátane informácií, rád, poradenstva, načúvania a priateľstva, a tak pokrývajú širokú škálu potrieb a problémov.

- Vaši miestni volení zástupcovia
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Vaša miestna poradňa pre občana
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Právne centrum Sí <http://www.lawcentreni.org>
- Komisia pre ľudské práva Severné Írsko <http://www.nihrc.org>
- Podpora rodiny <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Podporný program (South Tyrone Empowerment Programme - STEP)
<http://www.stepni.org>
- Rada pre etnické menšiny v Severnom Írsku (NICEM)
<http://www.nicem.org.uk>
- Rada pre dobrovoľníkov (NICVA)
<http://www.nicva.org>

Ak si prajete viac informácií o HSC v Severnom Írsku, kliknite na odkaz nižšie:

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