



# ÚTMUTATÓ AZ EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SZOCIÁLIS ELLÁTÁSOK IGÉNYBEVÉTELEHEZ



2021. november

## Üdvözljük Észak-Írországban!



Egy idegen országba való érkezés olykor megterhelő élmény lehet. Reméljük, hasznosnak találja a tájékoztatóban összegyűjtött információkat! Ez a füzet tájékoztatást nyújt az egészségügyi és szociális ellátórendszer szolgáltatásairól, illetve, hogy ezeket hogyan lehet igénybe venni. Szeretnénk biztosítani, hogy Ön az egyedi igényeinek megfelelő ellátásban

részesüljön. Az egészségügyi és szociális szolgáltatásokat a letelepedettnek minősülő személyek általában térítésmentesen vehetik igénybe Észak-Írországban. Ez azonban egyéni körülményeitől függ, így előfordulhat, hogy egyeseknek a sürgősségi egészségügyi és szociális ellátáson kívül minden másért fizetniük kell. Megadjuk az Észak-Ír Egészségügyi és Szociális Ellátó (Health and Social Care Service in Northern Ireland) adatait, valamint tájékoztatjuk a szolgáltatások igénybevételének megfelelő módjáról.

### Alternatív formátumok

Ez a kiadvány különböző formátumokban és különböző nyelveken is elérhető, kérésre kaphat belőle pl. kisebbségi nyelven készült, Braille-írásos, könnyen olvasható, vagy MP3 formátumú példányt. Ha erre a kiadványra más nyelven vagy más formátumban van szüksége, kérjük, forduljon az illetékes szervezet (Trust) esélyegyenlőségi referenséhez (Equality Lead) (elérhetőségeiket megtalálja az 1.3 pontban)!



## Tartalomjegyzék

		<b>Oldal</b>
<b>1.</b>	<b>Bevezetés</b>	<b>6.</b>
1.1	Egészségügyi és Szociális Ellátó (HSC)	6.
1.2	A HSC szervezetek illetékességi területei	6.
1.3	A HSC szervezetek esélyegyenlőségi területi referensei	7.
1.4	Tolmácsok	8.
1.5	Ingyenes kezeléshez való jogosultság	10.
1.6	Hogyan lehet igénybe venni az ellátást? - Az egészségügyi kártya	12.
<b>2.</b>	<b>Az egészségvédelemnek milyen módjai vannak?</b>	<b>13.</b>
2.1	Öngyógyítás	13.
2.2	Háziorvosok (GP) vagy családorvosok	14.
2.3	Háziorvosi ellátás	14.
2.4	Hogyan találhatok háziorvosi rendelőt?	15.
2.5	Hogyan lehet háziorvosi vizsgálatot kérni?	15.
2.6	Otthoni vizitek	15.
2.7	Gyógyszerek / Vények	15.
<b>3.</b>	<b>Ügyeleti ellátás</b>	<b>15.</b>
3.1	Sürgősségi járóbeteg-ellátás vagy könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egység	16.
3.2	Kórházak	16.
3.3	Újonnan érkezettek ellátása Észak-Írországban	17.

<b>3.4</b>	Sürgősségi járóbeteg-ellátás és sürgősségi betegellátás	<b>18.</b>
<b>3.5</b>	Súlyos baleset vagy vészhelyzet	<b>21.</b>
<b>3.6</b>	Mi van akkor, ha nem angol az anyanyelvem?	<b>21.</b>
<b>3.7</b>	Hogyan működik a betegosztályozás?	<b>22.</b>
<b>3.8</b>	Mit tehetek, amíg a mentőre várok?	<b>22.</b>
<b>3.9</b>	Mi van akkor, ha nem a mentő a legjobb megoldást?	<b>22.</b>
<b>3.10</b>	Kit küldenek ki hozzám?	<b>22.</b>
<b>3.11</b>	Mi történik a mentőtiszt kiérkezése után?	<b>23.</b>
<b>4.</b>	<b>Egyéb szolgáltatások</b>	
<b>4.1</b>	Terhesgondozás	<b>24.</b>
<b>4.2</b>	Védőnők	<b>24.</b>
<b>4.3</b>	Családtervezés	<b>25.</b>
<b>4.4</b>	Egyéb szexuális egészségügyi szolgáltatások	<b>25.</b>
<b>4.5</b>	Szociális munkások	<b>26.</b>
<b>4.6</b>	Felnőtt- és gyerekvédelmi szolgálatok	<b>26.</b>
<b>4.7</b>	Mentális egészségügyi ellátás	<b>27.</b>
<b>4.8</b>	Fogyatékkal élők számára nyújtott ellátás	<b>27.</b>
<b>4.9</b>	Egészségügyi szakdolgozók	<b>27.</b>
<b>4.10</b>	Iskolai védőnő	<b>28.</b>
<b>4.11</b>	Gyermekkori oltóprogram	<b>29.</b>
<b>4.12</b>	Gyógyszertári szolgáltatások (patika)	<b>29.</b>
<b>4.13</b>	Fogorvosok	<b>30.</b>
<b>4.14</b>	Optometria (optikus)	<b>30.</b>

<b>5.</b>	<b>Mit tehetek, ha nem vagyok elégedett az ellátással?</b>	<b>31.</b>
<b>5.1</b>	Panaszkezelési eljárás	<b>31.</b>
<b>5.2</b>	A panaszbejelentés módja	<b>31.</b>
<b>5.3</b>	Egészségügyi szolgáltató bepanaszolása	<b>31.</b>
<b>5.4</b>	Mi a következő lépés?	<b>34.</b>
<b>5.5</b>	Mi van akkor, ha nem vagyok elégedett a szervezet panaszkezelési eljárásának eredményével?	<b>34.</b>
<b>6.</b>	<b>Hova fordulhatok még tanácsadásért és tájékoztatásért?</b>	<b>34.</b>
<b>6.1</b>	Segélyvonalak gyűjteménye (Helplines Network NI)	<b>35.</b>

# 1. Bevezetés

## 1.1 Egészségügyi és Szociális Ellátó (HSC)

Észak-Írországbán az Országos Egészségügyi Szolgálatot (NHS) Egészségügyi és Szociális Ellátónak hívjuk (Health and Social Care, vagy röviden HSC). A HSC Észak-Írországbán sürgősségi ellátás keretében akut szolgáltatásokat nyújt, továbbá szociális ellátást is biztosít, pl. otthoni ápolást, család- és gyermekügyi szolgáltatásokat, napközis ellátást és szociális gondozást.

Észak-Írországbán összesen hat Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet nyújt egészségügyi és szociális szolgáltatásokat.

Az alábbi térkép ábrázolja Észak-Írországbán öt régióját. Ezek a régiók az Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet illetékességi területei. Az Észak-Ír Mentőszolgálat Szervezeti Egysége (Northern Ireland Ambulance Service Trust) látja el Észak-Írországbán mind az öt régióját.

## 1.2 A HSC szervezetek illetékességi területei



### 1.3 Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezetek esélyegyenlőségi referensei:

<p><b>Belfast Health &amp; Social Care Trust (Belfasti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</b></p>	<p>Orla Barron Planning and Equality Lead 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH</p>	<p>Telefonszám: 028 95046567 Mobilszám: 07825 146432 <a href="mailto:orla.barron@belfasttrust.hscni.net">orla.barron@belfasttrust.hscni.net</a></p>
<p><b>Southern Health &amp; Social Care Trust (Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</b></p>	<p>Cathy Lavery Head of Equality Unit 1<sup>st</sup> Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Telefonszám: 02837 564 151 Mobilszám: 07552271620 <a href="mailto:cathy.lavery@southerntrust.hscni.net">cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</a></p>
<p><b>South Eastern Health &amp; Social Care Trust (Délkeleti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</b></p>	<p>Susan Thompson Equality Manager 2<sup>nd</sup> Floor Lough House Ards Hospital Newtownards BT23 4AS</p>	<p>Telefonszám: 028 9151 2177 Szöveges üzeneteket fogadó szám: 028 9151 0137 <a href="mailto:susan.thompson@setrust.hscni.net">susan.thompson@setrust.hscni.net</a></p>
<p><b>Western Health &amp; Social Care Trust (Nyugati Egészségügyi és Szociális</b></p>	<p>Jennifer Mayse Equality Manager Tyrone &amp; Fermanagh Hospital Donaghane Road</p>	<p>Telefonszám: 028 82835278 Szöveges üzeneteket fogadó szám: 028 82835345 <a href="mailto:jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net">jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net</a></p>

<b>Ellátó Szervezet)</b>	Omagh Co Tyrone BT79 ONS	
<b>Northern Health &amp; Social Care Trust (Északi Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</b>	Alison Irwin Head of Equality Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Telefonszám: 028 2766 1377 Mobilszám/Szöveges üzeneteket fogadó szám: 07825667154 <a href="mailto:alison.irwin@northerntrust.hscni.net">alison.irwin@northerntrust.hscni.net</a> <a href="mailto:equality.unit@northerntrust.hscni.net">equality.unit@northerntrust.hscni.net</a>
<b>Northern Ireland Ambulance Service Trust (Észak-ír Mentőszolgálat Szervezeti Egysége)</b>	John Gow Equality and Public Involvement Officer Ambulance Headquarters Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Tel.: 02890 400717 <a href="mailto:john.gow@nias.hscni.net">john.gow@nias.hscni.net</a> <a href="http://www.nias.hscni.net">www.nias.hscni.net</a>

## 1.4 Tolmácsok



Az Üzleti Szolgáltatások Szervezetének (Business Services Organisation, röviden: BSO) Egészségügyi és Szociális Ellátási Tolmácsszolgálat (Health and Social Care Interpreting Service) törekszik arra, hogy az egészségügyi és szociális ellátásokat könnyebben igénybe tudják venni azok is, akik anyanyelve vagy második, jól beszélt nyelve nem az angol. A BSO

Tolmácsszolgálatunk személyesen küld tolmácsot, ami azt jelenti, hogy a tolmács az időpontban személyesen meg fog jelenni. Ez a szolgáltatás díjmentes, és a törvény értelmében Önnek joga van szakszerű nyelvi támogatáshoz.

- A szolgáltatás a nap 24 órájában, a hét minden napján elérhető.
- A tolmácsok szakképzettek és akkreditáltak, továbbá közösségi tolmács végzettséggel rendelkeznek.
- A tolmácsoknak mindig viselniük kell a HSC azonosítókártyájukat.
- A tolmácsokat köti a titoktartás.
- A tolmácsok csak a HSC-s orvos kérésére keresik a betegeket/ügyfeleket az időpontjuk előtt, akkor, ha vissza kell igazolni az időpontban való részvételt, vagy az időponttal kapcsolatban konkrét utasításokat kell átadniuk.
- A tolmácsoknak a bemutatkozás részeként mindig meg kell kérdezniük, hogy a beteg beleegyezik-e a tolmácsolásba.
- A tolmácsfelkérésekkel foglalkozó csoport a folytonosság biztosítása érdekében kérésre megpróbálja ugyanazt a tolmácsot küldeni.



A tolmács:

- Kétnyelvű, és tudja, hogy hogyan kell tolmácsolni, és ezzel elősegíti a kommunikációt.
- Pontos tolmácsol (ez nem szó szerinti tolmácsolást jelent, hanem, hogy a párbeszédben elhangzottak értelmét azok teljességében adja át).
- Független, és köti a titoktartás.
- Tisztázza a finom kulturális különbségeket, és tisztában van a lehetséges kulturális, vagy körülményekből adódó nehézségekkel.
- Lehetőség szerint elirányítja az ügyfeleket vagy betegeket más szolgálatokhoz.

A tolmács azonban:

- Nem foglalkozik hosszú iratok írásbeli fordításával.

- Nem nyújt az ügyfeleknek tanácsadást (kétnyelvű érdekképviselőt).
- Nem beszélhet Ön helyett – csak az Ön által elmondottakat tolmácsolja.
- Nem vigyáz gyerekekre.
- Nem nyújt lelkisegélyt, és nem foglalkozik személyszállítással.
- Nem adhatja ki az Ön telefonszámát vagy elérhetőségeit.

Ha tolmácsot szeretne kérni

Ha nyelvi támogatásra van szüksége, akkor szóljon az időpont előjegyzéssel foglalkozó irodának, vagy a recepciónak! Lehetőleg előre szóljon, hogy lehetőségük legyen tolmácsot biztosítani az Ön által kért nyelven. Egy egészségügyi dolgozó vagy a recepciós foglal Önnek tolmácsot.

Telefonos tolmácsolás



Lehetnek olyan helyzetek, amikor telefonos tolmács használata célszerűbb, vagy előfordulhat, hogy személyesen nem tud megjelenni tolmács. Az egészségügyi és szociális ellátásban dolgozók a Big Word telefontolmács szolgáltatáson keresztül hívhatnak telefonos tolmácsot. A Big Word Észak-Írországban telefonon biztosít tolmácsokat az egészségügyi és szociális ellátásban. Ezek a tolmácsok hivatásos, szakképzett tolmácsok, és a BSO tolmácsszolgálat tolmácsaihoz hasonlóan meg kell felelniük az etikai kódex követelményeinek.

## 1.5 Ki jogosult egészségügyi ellátásra?

A letelepedettnek minősülő személyek általában térítésmentesen vehetik igénybe az észak-ír egészségügyi és szociális ellátórendszer szolgáltatásait, ez azt jelenti, hogy nem kell vizitdíjat fizetnie, és nem kell saját egészségbiztosítást kötnie. Egyéni körülményei függvényében



előfordulhat, hogy bizonyos egészségügyi szolgáltatásokért fizetni kell, például fogorvosi vagy szemészeti ellátásért.

A díjfizetési kötelezettség lényegében a kezelés jellegétől függ, illetve attól, hogy Észak-Írországból él, vagy csak látogatónak jött. A sürgősségi betegellátás ingyenes, akár sürgősségi osztályon, akár járóbeteg rendelésen vagy könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységben kerül sor a betegellátásra. A sürgősségi ellátást követően azonban a kórházi felvétellel járó vagy járóbeteg rendelésen történő utógondozásért stb. fizetni kell, ha nem észak-írországi lakos, vagy nem tartozik valamelyik mentességi kategóriába.

<b>Az egyes szervezetek elérhetőségei</b>	
Belfast Health & Social Care Trust (Belfasti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	Eileen Murphy, Access to Health and Social Care Manager Telefon 02895048408 <a href="mailto:eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net">eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net</a> <a href="mailto:accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net">accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</a> Sarah Craig, Access to Health and Social Care Manager Telefon 02896155436 <a href="mailto:sarah.craig@belfasttrust.hscni.net">sarah.craig@belfasttrust.hscni.net</a> <a href="mailto:accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net">accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</a>
Southern Health & Social Care Trust (Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	Brigid Quinn, Access to Health & Social Care Team Manager, SHSCT, Finance Department, Daisy Hill Hospital Telefon: 02837565296 <a href="mailto:access.healthcare@southerntrust.hscni.net">access.healthcare@southerntrust.hscni.net</a>
Southern Health & Social Care Trust (Délkeleti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	Financial Assessment Team Telefon: 028 44 513857

Western Health & Social Care Trust (Nyugati Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	The Access to Health Care Team Altnagelvin Hospital Telefon: 02871 345171 Mellék: 214959, 213052, 214436, 214960 vagy Southwest Acute Hospital Telefon: 028 6638 2000 Mellék: 255502
Northern Health & Social Care Trust (Északi Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	Melanie Sloan, Access to Health & Social Care Manager Antrim Hospital Telefon: 028 9442 4000 Mellék: 334271

## 1.6 Hogyan lehet igénybe venni az ellátást? Az egészségügyi kártya



A szolgáltatások igénybevételéhez regisztrálnia kell egy háziiorvosi rendelőbe (GP Practice).

A családorvos, vagy más néven háziiorvos (GP) nyit utat számos különböző szolgáltatáshoz. Egyes háziiorvosok egyénileg rendelnek, mások viszont több háziiorvossal dolgoznak együtt egy háziiorvosi rendelőben vagy egészségközpontban.

Miután megérkezik Észak-Írországra, azonnal regisztráljon háziiorvosi rendelőbe, ne várja meg, hogy szüksége legyen egészségügyi vagy szociális ellátásra!

A regisztrációhoz ki kell tölteni egy jelentkezési lapot. Ezt a nyomtatványt HSCR-1-nek hívják. Számos különböző nyelven elérhető. A nyomtatvány eléréséhez kattintson erre linkre:

<http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

A HSCR-1 nyomtatvány és fordításai elérhetőek a háziiorvosi rendelőben, vagy az Üzleti Szolgáltatások Szervezeténél (BSO), ők kezelik a regisztrációkat is. Elérhetőségeik a következők:

Business Services Organisation  
Headquarters  
2 Franklin Street  
Belfast BT2 8DQ  
Telefon: (028) 9032 4431  
Szöveges üzeneteket fogadó szám: (028) 9053 5575  
Panaszbejelentés: [Complaints.bso@hscni.net](mailto:Complaints.bso@hscni.net)  
Honlap: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Szerezze be a jelentkezési lapot, töltsse ki, és a bekért személyazonosító okmánnyal és a jogosultsági igazolással együtt vigye be a háziiorvosi rendelőbe! Iratait elküldik a BSO-nak, a BSO pedig kijelöl Önnek egy háziiorvosi rendelőt. Ezt követően megkapja a BSO által kiállított egészségügyi kártyát. Ez akár nyolc hétig is eltarthat. Az egészségügyi kártyáért nem kell fizetni. Az egészségügyi kártya fontos irat; számos szolgáltatás igénybevételére jogosítja fel Önt.

## 2. Az egészségvédelemnek milyen módjai vannak?

**Mindig a megfelelőt válassza!**

<b>Öngyógyítás</b>	
<b>Gyógyszertár</b>	
<b>Háziorvos</b>	
<b>Könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egység</b>	
<b>Sürgősségi ellátás</b>	
<b>999</b>	

### 2.1 Öngyógyítás

Enyhébb betegségek, panaszok és sérülések kezelésének legjobb módja az öngyógyítás. Gyakori betegségek és panaszok széles skáláját – pl. fájdalmat, köhögést, megfázást, gyomorrontást és torokfájást – lehet vény nélkül kapható gyógyszerekkel és rengeteg pihenéssel gyógyítani. Ne felejtse, hogy ezek többsége magától elmúlik, akár kezeli őket, akár nem! Az öngyógyítás néhány alapeszköze - ezek vény nélkül kaphatóak: Paracetamol, aszpirin, ibuprofen, rehidratációs keverékek, gyomorrontásra szedhető gyógyszerek, sebtapaszkok, lázmérő. (Mindig tartsa be a csomagoláson található utasításokat!)

Ha továbbra sem érzi jól magát, forduljon körzeti orvosához vagy háziorvosához (GP)!

## 2.2 Házi orvosok (GP) vagy családorvosok

A körzeti orvosok vagy családorvosok, más néven házi orvosok (GP) gondozzák a körzetükben élők egészségét, és széleskörű egészségügyi ellátást nyújtanak. Észak-Írországban több, mint 330 házi orvosi rendelő található.

## 2.3 Házi orvosi ellátás

A házi orvosok különféle szolgáltatásokat nyújtanak, pl.:

- Széleskörű orvosi tanácsadás
- Orvosi vizsgálatok
- Tünetek alapján diagnózis felállítása
- Gyógyszerek felírása
- Egészségügyi oktatás és szűrővizsgálatok
- Védőoltások beadása
- Egyszerű műtéti beavatkozások
- Hosszútávú vagy krónikus betegségek folyamatos kezelése
- Egyes házi orvosi rendelők esetében online lehet időpontot foglalni, illetve a rendszeresen szedett gyógyszerek ismétlődő felíratását is el lehet intézni online (a rendelő honlapján keresztül).

A házi orvos felel az Ön egészségügyi szükségleteinek ellátásáért. Ő dönti el, hogy más szakorvosnak is meg kell-e Önt vizsgálnia, és szükség esetén intézkedik erről. A házi orvos dönti el, hogy milyen gyógyszerekre van szüksége, és ezeket fel is írja Önnek.

Ha beregisztrált egy orvosi rendelőbe, akkor jogosult arra, hogy az egyik ottani házi orvos ellássa Önt. Automatikusan nem jogosult arra, hogy választott orvos foglalkozzon Önnel. Ha regisztrál egy házi orvosi rendelőbe, akkor a rendelő bármelyik házi orvosa foglalkozhat Önnel, nem mindig ugyanaz a kezelőorvos fogja ellátni, azonban a rendelőben folyamatos lesz az ellátása.

## 2.4 Hogyan találhatok háziiorvosi rendelőt?

Észak-Írországban több, mint 330 háziiorvosi rendelő található. Keresse meg az Önhöz közeli háziiorvosi rendelőket: [Find a GP practice | nidirect](#). Fontos, hogy tisztában legyen alapvető jogaival:



- Joga van ahhoz, hogy saját nemével megegyező orvos lássa el Önt
- Joga van ahhoz, hogy bármikor háziiorvosi rendelőt váltson.

## 2.5 Hogyan lehet háziiorvosi vizsgálatot kérni?

A COVID19 járvány miatt megváltozott a háziiorvosi rendelők működése. Ha háziiorvoshoz kell fordulnia, akkor ne menjen el a rendelőbe! **Először telefonáljon** - hívja fel a háziiorvosi rendelőt, és mondja, hogy háziiorvossal szeretne beszélni! Ezek a hívások először betegosztályozáson esnek át a betegellátás sorrendjének meghatározása céljából. A háziiorvosi időpont valószínűleg virtuális lesz, telefonon, vagy videóhívással. Előfordulhat, hogy a háziiorvos személyesen akarja megvizsgálni.

## 2.6 Otthoni vizitek

Ha nincs elég jól ahhoz, hogy elmenjen a rendelőbe, akkor jogosult lehet arra, hogy a háziiorvos az otthonában látogassa meg Önt. Ezt a háziiorvosi rendelőtől kell kérni. Azonban nem követelheti, hogy a háziiorvos kiszálljon az Ön otthonába. A háziiorvos csak akkor látogatja meg otthonában, ha úgy ítéli, hogy egészségi állapota ezt megköveteli.

## 2.7 Gyógyszerek / vények

Ha a háziiorvos úgy gondolja, hogy Önnek gyógyszerre van szüksége, akkor ezt felírja Önnek. A vényért el kell mennie a háziiorvosi rendelőbe, és el kell azt vinnie egy gyógyszertárba/patikába – a gyógyszert majd ott tudja átvenni. Lds. a „Gyógyszertári szolgáltatások” c. szakaszt.

## 3. Ügyeleti ellátás

A háziorvosi rendelők általában hétfőtől péntekig tartanak nyitva, a nyitva tartás idejéről a rendelőben tájékozódhat. Éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon az ügyeleten látják el. A rendelők tájékoztathatják Önt arról, hogy hogyan lehet elérni az ügyeleti ellátást, ha orvosra van szüksége. A rendelő telefonszámán rögzített hangüzenetből és a rendelő ajtajára kifüggesztett tájékoztatóból tudhatja meg ennek részleteit.

Minden ügyeleten biztosítanak sürgős orvosi ellátást olyan problémák esetében, amelyekkel nem lehet megvárni a háziorvosi rendelő nyitását. Akkor is el tudják látni, ha nem regisztrált be körzeti háziorvosi rendelőbe.

Az ügyeletes háziorvosi ellátás akkor érhető el, ha sürgős orvosi ellátásra van szüksége akkor, amikor a háziorvosi rendelő zárva van. Az ügyeletes háziorvosi ellátás hétköznap este 6 órától indul, egészen a háziorvosi rendelő másnapi nyitásáig. Szombaton, vasárnap és ünnepnapokon a nap 24 órájában elérhető. Először azonban mindig telefonon keresse őket! Az orvos vagy ápoló telefonon ad tanácsot, és eldönti, hogy szüksége van-e orvosi vizsgálatra, illetve szükség esetén beutalhatja Önt más szolgálatokhoz. A háziorvosi rendelőnek megvannak a környéken található szolgáltatások elérhetőségei.

Az ügyeletes háziorvosi ellátás elérhetőségeiért forduljon a körzeti háziorvosi rendelőhöz, illetve ezeket online is megtalálja:

[www.nidirect.gov.uk/choosewell](http://www.nidirect.gov.uk/choosewell)

### **3.1 Sürgősségi járóbeteg-ellátás vagy könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egység**

A sürgősségi járóbeteg-ellátó egység kevésbé súlyos, illetve nem életveszélyes sérülések kezelésével foglalkozik, pl.:

- Felső- és alsóvégtagok sérülései
- Csonttörések, ficamok, horzsolások, sebek
- Embertől, állattól vagy rovartól származó harapások, marások vagy csípések
- Égési sérülések
- Tályogok és elfertőződött sebek
- Könnyű fejsérülések
- Orrtörések és orrvérzések

- Szembe és orrba került idegentestek

Ha Ön, vagy 5 évnél idősebb gyermeke sérülést szenvedett, akkor ellátogathatnak a könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységbe. Az 5 évesnél fiatalabb gyermekeket az Önhöz közeli sürgősségi osztályra (Emergency Department) kell vinni!

### 3.2 Kórházak

Háziorvosa beutalhatja Önt egy kórházi szakorvoshoz, vagy sürgős kezelés miatt előfordulhat, hogy kórházba kell mennie.

Ha háziorvosa nem tudja kezelni a problémáját, akkor általában beutalja Önt kórházi vizsgálatokra, kezelésekre, vagy egy bizonyos szakterületre specializálódott orvoshoz.

Ha a háziorvos beutalja Önt valahová, akkor ez azt jelenti, hogy intézkedett arról, hogy Önt szakorvos vagy szakember vizsgálja vagy kezelje. Az Ön számára előjegyzett szakorvosi időpont részleteit a kórház vagy klinika levélben küldi ki Önnek. A legtöbb szakorvos esetében várólistára kerül. Ha nem tud elmenni egy időpontra, akkor le kell azt mondania. Ilyen esetben új időpontot adnak Önnek.

A szakorvos megvizsgálja Önt, és megbeszéli Önnel egészségügyi problémáját. Szükség esetén más vizsgálatokat is kér Önnek. Ebben az esetben a kórháztól újabb levélben tájékoztatja arról, hogy mikor és milyen időpontban kell visszamennie a vizsgálatokra.

### 3.3 Újonnan érkezők észak-ír befogadószolgálat (NINES)



A Belfasti és a Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet a Közegészségügyi Hivatallal (Public Health Agency) és az Egészségügyi és Szociális Tanáccsal (Health and Social Care Board) együtt ápolók által vezetett szolgáltatást nyitott az újonnan érkezettek számára a Belfasti és a Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet ellátási területén.

Ez a szolgáltatás különböző szakrendelésekkel segíti az új bevándorlók, a menedékkérők, a menekültek és a 16 éven aluli gyermekek egészségének és jólétének védelmét, valamint tuberkulózisszűrését.

Ez az egyedülálló szolgáltatás szűrővizsgálatokkal, egészségneveléssel és más szolgálatokhoz való elirányítással igyekszik segíteni az újonnan érkezőknek. A betegcsoport egészségügyi és jóléti szükségleteit különböző klinikák látják el, melyek, pl. egészségi állapotfelmérést, egészségjavító rendelést, vérrel terjedő betegségek szűrését, IGRA/Quantiferon tuberkulózisszűrést nyújtanak, valamint 16 éven aluliak számára Mantoux/BCG rendelést működtetnek.

Átfogó egészségfelmérést nyújtanak a páciensek számára; a magas kockázatú országokból érkezők esetében TB, Hepatitis B és C, valamint HIV szűrővizsgálatokat végeznek. A páciensek segítséget kapnak/tanácsadásban részesülnek a háziorvosi és fogorvosi szolgálatokhoz való regisztrációt illetően; és adott esetben elirányítást/beutalót kapnak már szolgálatokhoz.

Szolgáltatásnyújtás:

- A Belfasti Szervezet ellátási területén rendelői környezetben, vagy a páciens otthonában nyújtjuk szolgáltatásainkat. A déli ellátási területen rendelői környezetben nyújtjuk szolgáltatásainkat.
- A BHSCCT kísérleti jelleggel új páciensútlevelet vezetett be (ez jelenleg a COVID19 miatt szünetel), amely a háziorvosi regisztrációs űrlappal együtt használatos a folyamat gördülékenységének elősegítése érdekében.
- Mantoux/BCG<sup>[1]</sup> program biztosítása 16 éven aluli gyermekek számára.
- Segítség házirovozhoz/fogorvoshoz/optikushoz való regisztrációhoz.
- Egészségvédelmi szűrések.
- Vérrel terjedő betegségek szűrése.
- Bejártatott módja van a szakorvosi ellátásra – pl. urológiára és nemibeteg gondozásra, terhesség gondozásra, hepatológiára, mellkasi betegségekkel foglalkozó szakrendelésre, fertőző

---

[1] a BCG a tuberkulózis megelőzésére használt védőoltás. A BCG a „Bacille Calmette-Guérin” rövidítése, és a gyógyszert kifejlesztő orvosok, Calmette és Guérin után kapta nevét.

gyermekbetegségek szakrendelésére – való közvetlen beutalásnak.

- A mellkasi röntgenvizsgálatok gyorsított elvégzése lehetővé teszi a tuberkulózis korai felismerését, valamint – szükség esetén – a mellkas betegségekkel foglalkozó szakrendelésre történő beutalást kivizsgálás és kezelés céljából.
- Páciensek érdekképviselete.
- Bizalmas segítségnyújtás és tanácsadás

Az elérhető szolgáltatásokkal, szakrendelések nyitva tartásával, vagy a beutalóval kapcsolatos további információkért az újonnan érkezők észak-ír befogadószolgálatához (Northern Ireland New Entrant Service) lehet fordulni:

Belfast Trust (Belfasti Szervezet) – hétfőtől péntekig (028) 95042830

Southern Trust (Déli Szervezet) – hétfőtől péntekig (028) 37561370

### **3.4 Sürgősségi járóbeteg-ellátás és sürgősségi betegellátás**

A sürgősségi járóbeteg-ellátást és a sürgősségi betegellátás nyújtó szolgálatok Észak-Írországból fontos szerepet játszanak a betegek szükségleteinek ellátásában. Jóllehet a kettő szorosan kapcsolódik egymáshoz, fontos, hogy megértsük a sürgősségi járóbeteg-ellátás (urgent care) és a sürgősségi betegellátás (emergency care) közötti különbséget.

#### **Sürgősségi járóbeteg-ellátás vagy könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egység:**

Olyan betegség vagy sérülés, amely sürgős ellátást igényel, de nem életveszélyes. A sürgősségi ellátás Észak-Írországból a következőkből áll: Háziorvosi ellátás hétköznap napközben; ügyeletes háziorvosi ellátást; éjszakai és hétvégi ügyelet; gyógyszertárak; könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységek; sürgős ellátást nyújtó központok; sürgősségi osztályok; és az észak-ír mentőszolgálat (NIAS).

## Phone First telefonos sürgősségi szolgálat -

Észak-Írország egyes ellátási területein bevezették a Phone First telefonos sürgősségi ellátást. Ezt a szolgáltatást azoknak a betegeknek – köztük gyerekeknek – találták ki, akik rosszul érzik magukat, és azon gondolkodnak, hogy el kell-e menniük a sürgősségi osztályra vagy a sürgősségi ellátóközpontba sürgős kezelést igénylő, de nem közvetlenül életveszélyes sérülésük vagy betegségük miatt.



Ha felhívja a Phone First szolgálatot, akkor elvégzik az Ön – vagy ha más nevében telefonált, akkor a beteg – telefonos állapotfelmérését, és megszervezik, hogy szükségleteinek leginkább megfelelő ellátásban részesüljön.

Előfordulhat, hogy öngyógyításra vonatkozó telefonos tanácsadásban részesül, időpontot foglalnak Önnek a sürgősségi ellátóközpontba vagy a könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységbe vagy a sürgősségi osztályra, vagy javasolják, hogy forduljon a háziorvoshoz.

**Súlyos baleset vagy vészhelyzet** esetén a sürgősségi osztályra (Emergency Department) kell menni, vagy a hívja a 999-et vagy 112-et!

## Hogyan lehet igénybe venni a helyi sürgősségi járóbeteg-ellátást vagy a könnyű sérüléseket ellátó szolgálatokat?

Belfast Health & Social Care Trust (Belfasti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	A sürgősségi osztályon szükségleteinek megfelelően sürgősségi járóbeteg-ellátásra, vagy sürgősségi betegellátásra küldik. Link: <a href="https://www.hscni.net/emergency-departments">Emergency Departments (Sürgősségi osztályok)   Belfast Health &amp; Social Care Trust (hscni.net)</a>
Southern Health & Social Care Trust (Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)	A Phone First telefonos sürgősségi ellátás hétfőtől péntekig 09:00-tól 18:00 érhető el Telefon: 0300 123 3 111 Szöveges kommunikációs szolgáltatás: 18001 0300 123 3 111 A rendelési időn kívül a könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységbe (Minor Injuries Unit) menjen!

	<p>Link: <a href="https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/">https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/</a></p>
<p>Southern Health &amp; Social Care Trust (Délkeleti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</p>	<p>A délkeleti régió három kórházában különböző módokon lehet igénybe venni a sürgősségi járóbeteg-ellátást és a könnyű sérüléseket ellátó szolgálatokat – az egyes kórházak linkjeit alább megtalálja:</p> <p>Lagan Valley - <a href="https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/">https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/</a></p> <p>Ulster - <a href="https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/">https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/</a></p> <p>Downe - <a href="https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/">https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/</a></p>
<p>Western Health &amp; Social Care Trust (Nyugati Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</p>	<p>Phone First telefonos sürgősségi ellátás Telefon: 0300 020 6000 Szöveges kommunikációs szolgáltatás: 0870 240 5152 Link: <a href="https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/">https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/</a></p>
<p>Northern Health &amp; Social Care Trust (Északi Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet)</p>	<p>Phone First telefonos sürgősségi ellátás Telefon: 0300 123 1 123 Szöveges kommunikációs szolgáltatás: 18001 0300 123 1 123 Az „Interpreter Now” tolmácsalkalmazáson keresztül is elérhető. Link: <a href="#">A sürgősségi osztályok és könnyű sérüléseket ellátó ügyeleti egységek új „Phone First” telefonos sürgősségi szolgálata - Northern Health and Social Care Trust (hscni.net)</a></p>
<p><b>A fentiek mind változhatnak, ezért ellenőrizze a honlapot! Ha nem biztos benne, hogy sürgős ellátásra van szüksége, inkább menjen a sürgősségi osztályra!</b></p>	

## Sürgősségi betegellátás (életmentő beavatkozások):



Azonnali intenzív ellátást igénylő életveszélyes betegségek vagy balesetek. Életmentő beavatkozásokat jelenleg az 1-es típusú és 2-es típusú sürgősségi osztállyal rendelkező kórházakban, továbbá az Észak-Ír Mentőszolgálatnál végeznek.

### 3.5 Súlyos baleset vagy vészhelyzet

**Súlyos baleset vagy vészhelyzet** esetén a sürgősségi osztályra kell menni, vagy a 999-es vagy a 112-es központi segélyhívó számot kell hívni - **mentőt csak valódi vészhelyzetben szabad hívni, ha életveszélyről van szó!** Ha valóban a mentőszolgálat segítségére van szüksége, akkor a 999-et vagy a 112-őt kell hívni, és amikor a híváskezelő megkérdezi, hogy melyik szolgáltatásra van szüksége, akkor a mentőt kell mondani!

Ekkor átkapcsolják a mentésirányítóhoz, aki kérdéseket fog Önnek feltenni:

- A hívó telefonszámával
- A baleset helyszínével és
- A baleset jellegével kapcsolatban.

Szükség esetén a lehető leghamarabb küldenek Önhöz mentőautót.

### 3.6 Mi van akkor, ha nem angol az anyanyelvem?



Ha nem angol az anyanyelve, akkor a mentőszolgálat a hívás során szakképzett tolmács gyors bekapcsolásával teszi lehetővé a kommunikációt.

A telefonos tolmácsok:

- A nap 24 órájában, a hét minden napján, és az év 365 napján elérhetőek.

- Szakképzéssel és végzettséggel rendelkeznek
- A The Big Worddel kötött szerződés alapján nyújtják szolgáltatásukat.

A tolmács:

- Kétnyelvű, és tudja, hogy hogyan kell tolmácsolni, és ezzel elősegíti a kommunikációt
- Pontosan tolmácsol
- Független, és köti a titoktartás
- Nem beszélhet Ön helyett – csak az Ön által elmondottakat tolmácsolja.

### **3.7 Hogyan működik a betegosztályozás?**

A hívását fogadó személy további kérdéseket fog Önnek feltenni állapota súlyosságának felméréséhez, és az ellátás sürgősségének megállapításához.

A mentésirányításhoz beérkező hívásokat klinikai szükséglet alapján rangsorolják, és a leggyorsabb ellátást azok kapják, akiknek a legnagyobb a klinikai szükségletük.

### **3.8 Mit tehetek, amíg a mentőre várok?**

A körülményektől függően a hívását fogadó személy a vonalban maradhat, és gyakorlati tanácsokkal láthatja el a mentő kiérkezéséig. Például a következőkre kérheti meg Önt:

- A beteg pozicionálása
- A beteg légutainak felszabadítása
- Vérzés megállítása
- Újraélesztés (CPR)

### **3.9 Mi van akkor, ha nem a mentő a legjobb megoldást?**

A megadott információk alapján kiderülhet, hogy állapota nem indokolja mentő azonnali kiszállását. Ilyen esetekben a mentésirányító átkapcsolhatja Önt az irányítóközpont orvosához, aki állapotának kezelésével kapcsolatos tanácsokkal láthatja el.

Előfordulhat, hogy szükségletei ellátása érdekében a mentésirányító egy Ön számára jobban megfelelő szolgálathoz irányítja el Önt, ahelyett, hogy a sürgősségi osztályra küldené.

### 3.10 Kit küldenek ki hozzám?

Életveszélyes sürgősségi esetekben az észak-írországi lakosok általában egy két fős mentőcsapat kiérkezésére számítanak. Azonban a mentőszolgálat hatékonyan használja a gyorsan reagáló mentőtiszteket, akik autóval érkeznek. Ezek a járművek olyan létfontosságú életmentő berendezésekkel vannak felszerelve, amelyekre vészhelyzetben szükség lehet. Egy autó gyorsabban ki tud érkezni a helyszínre, így a mentőtiszt hamarabb megkezdheti a betegellátást.

Mentőautót is küldenek, mivel ez további segítséget nyújt a mentőtisztnak, valamint a beteget el tudja szállítani a sürgősségi osztályra.

Meg fogják Öntől kérdezni a nevét, hogy hol van, és rá fognak kérdezni az orvosi probléma jellegére. A lehető leghamarabb kiküldik Önhöz a mentőt. Ez a szolgáltatás ingyenes.

A mentő elviszi Önt a kórház sürgősségi osztályára, ahol orvos fogja Önt megvizsgálni. Ez az ellátás szintén ingyenes.

A következő lista a kórházi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Sürgősségi osztályok (Emergency Department) - napi 24 órás sürgősségi ellátást nyújtanak
- Fekvőbeteg ellátás - műtétek vagy kezelések elvégzése, a beteg egy vagy több éjszakát a kórházban tölt.
- Egynapos ellátás - kisebb műtéteket és vizsgálatokat végeznek, és a betegek még aznap hazamehetnek.
- Ambuláns (járóbeteg) szolgáltatások - szakorvoshoz vagy egészségügyi szakemberekhez (ápolókhoz vagy egyéb szakemberekhez) szóló időpontok számos klinikai szakterületen.

### 3.11 Mi történik a mentőtiszt kiérkezése után?

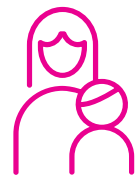
Az állapotfelmérést és a beteg ellátását követően a mentőtiszt eldöntheti, hogy:

- A sürgősségi osztályon további ellátást kell nyújtani a betegnek, és a beteget mentővel kell bevinni
- A sürgősségi osztályon további ellátást kell nyújtani a betegnek, de nincs szükség mentőautós betegszállításra
- Nincs szükség további ellátásra, és a beteg otthon maradhat
- A beteget továbbá beutalhatják az egészségügyi és szociális ellátó valamely más egészségügyi szakemberéhez, pl. háziorvoshoz vagy körzeti ápolóhoz.
- A beteget továbbá beutalhatják az egészségügyi és szociális ellátó valamely szakellátására vagy a beteg számára jobban megfelelő betegellátó központba.

**NE FELEJTSE: MENTŐT CSAK TÉNYLEGES VÉSZHELYZETBEN HÍVJON!**

## 4. Egyéb szolgáltatások

### 4.1 Terhesgondozás



Ha gyermekvállalást tervez, vagy úgy gondolja, terhes lehet, mielőbb keresse fel háziorvosát! Háziorvosa igazolhatja a terhességet, beutalhatja Önt terhesgondozásra, és orvosi tanácsadásban részesítheti. Ön is bejelentkezhet terhesgondozásra, ehhez telefonon vagy e-mailben kérnie kell a kórháztól egy kitöltendő beutalót, illetve ezt online is kitöltheti.

A szülésznők a kismama és az újszülött gondozására szakosodtak, és segíthetnek eldönteni, hogy hol, és hogyan szeretne szülni. Kórházakban és a közösségben egyaránt dolgoznak. Terhessége alatt gondoskodni fognak Önről és segítenek felkészülni a szülésre, továbbá a szülésen is jelen lesznek, és a szülést követő 28 napban is segítenek. A körzeti védőnő a szülés után felkeresi Önt és kisbabáját, hogy meggyőződhessen arról, hogy minden rendben van. A védőnő a kórház elhagyását követően az otthonában látogatja meg Önt. Ezt nem Önnek kell megszerveznie, a kórház fog erről gondoskodni.

## 4.2 Védőnők

A védőnők közösségben dolgozó közegészségügyi szakápolók, akik az egészség és a jólét minden területén szakképzett támogatást nyújtanak a családoknak és a gyerekeknek.

Közvetlenül a szülés előtt, majd a szülést követő 10-14. napon otthonában fogják Önt meglátogatni. A további látogatások gyakorisága a családegészségügyi felmérés eredményétől függ. A védőnő iskolaérettségig nyomon követi kisbabája egészségét és fejlődését. A családokat az egészségvédelem minden területén támogatják és segítik, pl. szülés utáni depresszió, alvás, etetés, oltások és viselkedési problémák kezelése terén. Ha gyermekének egészségügyi problémája van, akkor a védőnő beutalja további vizsgálatokra és kezelésekre.

## 4.3 Családtervezés

A családtervezéssel foglalkozó szolgálat ingyenes tanácsadást nyújt a fogamzásgátlás, a méhnyakszűrés terén, valamint nemibetegségekkel kapcsolatos tanácsadással, szűréssel és kezeléssel is foglalkoznak.

Ezeket a szolgáltatásokat a helyi családtervezési klinikák és egyes házi orvosok nyújtják.

A családtervezési klinikák adatairól tájékozódhat házi orvosánál, szülésznőjénél vagy védőnőjénél. A családtervezési szolgáltatások ingyenesek és teljesen bizalmasak.

A Családtervezési Szövetség (Family Planning Association, röviden: FPA) bizalmas, helyi díjazású telefonos szolgálata (0845 122 8687) hétfőtől péntekig 09:00-től 17:00-ig nyújt tájékoztatást és támogatást számos szexuális egészségügyi kérdésben.

## 4.4 Egyéb szexuális egészségügyi szolgáltatások

A nemi úton terjedő betegségekre szakosodott klinikákat nemibeteg-gondozónak hívjuk. A helyi szakrendelések elérhetőségét a telefonkönyvben a következő címszavak alatt találja: nemibeteg-gondozó (genitourinary medicine, röviden: GUM), nem úton terjedő

betegségek (Sexually Transmitted Diseases, röviden: STD), speciális szakrendelés (special clinic) vagy szexuális egészséggel foglalkozó klinika (sexual health clinic). Ezekre a rendelésekre nem kell beutaló, ráadásul:

- Ingyenesek és szigorúan bizalmasak - hozzájárulás nélkül senkit nem értesítenek, még háziorvosát sem, továbbá mindenki számára elérhetőek (életkortól, szexuális irányultságtól, stb. függetlenül).

A helyi nemibeteg-gondozót a következő linken keresheti meg:  
<https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

## 4.5 Szociális munkások

A szociális munkások tanácsadást és támogatást nyújtanak különböző szociális igényekkel rendelkező emberek számára. Ide tartoznak a párkapcsolati problémák, alkohol, vagy családon belüli problémák, általános egészség és mentális egészség problémái, valamint a gyermekvédelem.

Ez a szolgáltatás minden életkorban igénybevehető, gyermekkortól egészen időskorig. A felnőttellátásban dolgozó szociális munkások az idősek, a testi fogyatékkal vagy tanulási nehézséggel élőkkel, illetve a mentális egészségügyi ellátást igénylőkkel foglalkoznak. Az egyénekekkel foglalkozva segítik őket életmódjukra vonatkozó döntéseik meghozatalában, valamint családjukkal és a közösséggel együtt dolgoznak a kívánt célok eléréséért. A szociális munkás segíthet a különböző szolgáltatások és források elérésében, ha ez szerepel az ügyfél szükségletei között, például otthoni ápolást és ellátást, napközi ellátást, átmeneti gondozást, bentlakásos vagy gondozó otthoni ellátást intézhet. A szociális munkások segítenek a traumatikus események túlélőinek a továbblépésben, és támogatják őket abban, hogy saját maguk válasszák ki a számukra legjobb megoldásokat.

## 4.6 Felnőtt- és gyerekvédelmi szolgálatok

Bizonyos körülmények között a szociális munkásoknak gyermekek vagy felnőttek védelme érdekében közbe kell avatkozniuk. Az észak-írországi szociális szolgálatoknak törvényi kötelességük, hogy megvédjék

társadalmunk bántalmazott vagy rossz bánásmódban részesülő tagjait, vagy azokat, akiket ennek veszélye fenyeget.

Ha bármilyen aggálya van egy gyermek biztonságával vagy jólétével kapcsolatban, vagy úgy gondolja, hogy a gyermek veszélyben lehet, kérjük, forduljon a gyermekgondozási Gateway Teamhez az alábbi telefonszámokon:

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

Ha bármilyen aggálya van egy felnőtt biztonságával vagy jólétével kapcsolatban, vagy úgy gondolja, hogy a felnőtt veszélyben lehet, kérjük, forduljon a felnőttvédelmi szolgálathoz az alábbi telefonszámokon:

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

A rendes nyitva tartási időn kívül az ügyeletes szociális gondozó elérhetősége felnőtteket vagy gyermekeket érintő ügyekben a következő: 028 9504 9999

Az észak-ír rendőrséget (Police Service of Northern Ireland, röviden: PSNI) vészhelyzetben a következő számon érheti el: 999.

## **4.7 Mentális egészségügyi ellátás**

Mentális egészségügyi problémával először a háziorvoshoz kell fordulni. A háziorvos felméri a problémát, és szükség szerint gyógyszert ad Önnek és megfigyeli állapotát, vagy beutalja Önt szakorvoshoz, például pszichiáterhez, pszichológushoz vagy mentálhigiénés szakemberhez. Háziorvosa esetleg tud Önnek ajánlani egy, az adott problémával foglalkozó támogató csoportot. Ha mások is részt vesznek az Önnek ellátásában – például pszichiáter, szociális munkás, vagy családtagok – akkor előfordulhat, hogy háziorvosa az Ön számára leginkább megfelelő

kezelés, ápolás és támogatás nyújtása érdekében tartani fogja velük a kapcsolatot.



## 4.8 Fogyatékkal élők számára nyújtott ellátás

Észak-Írországban országszerte számos egészségügyi és szociális szolgáltatás gondoskodik a fogyatékossgal (tanulási nehézséggel, mentális, testi vagy érzékszervi fogyatékossgal) élők, valamint családjuk és gondozójuk szükségleteinek ellátásáról. Ezek közé tartozik az állapotfelmérés, a mentálhigiénés szolgálat, a mindennapi élethez nyújtott segítség, a speciális eszközök biztosítása, továbbá a rehabilitáció, az érdekvédelem és az átmeneti gondozási szolgáltatások nyújtása.

Háziorvosa további tájékoztatást nyújthat Önnek az elérhető szolgáltatásokról.

## 4.9 Egészségügyi szakdolgozók

Az egészségügyi szakdolgozó (Allied Health Professional, röviden AHP) 12 szakmai csoport összefoglaló neve:

- Dietetika
- Foglalkozásterápia
- Logopédia és beszédterápia
- Fiziotherápia
- Podiátria
- Protézisek és ortopédiai eszközök
- Ortoptika
- Mentőtisztek
- Radiográfia
- Művészetterápia
- Drámaterápia
- Zeneterápia

Az egészségügyi szakemberek életkortól függetlenül minden szakterületen nyújtanak ellátást. Szaktudásuk és tapasztalatuk kulcsfontosságú segítséget jelenthet abban, hogy valaki:

- visszanyerje mozgását vagy mobilitását
- leküzdje a látászavarokkal járó problémákat
- javítson tápanyagellátásán
- fejlessze kommunikációs készségeit
- visszacapja a mindennapi feladatok ellátásához szükséges önbizalmát

Az egészségügyi szakdolgozók különböző helyszíneken dolgoznak, pl. kórházakban, emberek otthonában, klinikákon, rendelőkben és iskolákban.

Az alapellátásban, a szakellátásban és a szociális ellátásban együtt dolgoznak az egészségügyi és szociális ellátásban dolgozó kollégáikkal, továbbá a magánszektornal és az önkéntes szektornal is együttműködnek.

## 4.10 Iskolai védőnő



Az iskolai védőnők az iskolában általános egészségfelméréseket végeznek minden gyermek számára az általános iskola első évében, valamint a középiskola első évében. Általában Önt is elhívják ezekre az ápolói konzultációkra, és megbeszélnek Önnel gyermeke egészségét és fejlődését. Ide tartoznak a védőoltások és a vakcinák, a látás- és hallásvizsgálat, testsúly- és testmagasságmérés, valamint a testtömegindex. Ha gyermekének egészségügyi problémája van, akkor az iskolai védőnő ezt megbeszéli a szülővel vagy gondviselővel, és adott esetben beutalja a gyereket további vizsgálatokra és kezelésekre.

## 4.11 Gyermekkorai oltóprogram

A védőoltás a legjobb és legbiztonságosabb módja annak, hogy kisbabáját vagy gyermekét megvédje a különböző fertőző betegségektől, például a kanyarótól.

A csecsemők első védőoltásukat általában 8 hetesen kapják. Erre a háziorvosi rendelőben kerül sor. Több oltás beadására van szükség gyermeke teljes védettségének kialakításában, így fontos, hogy minden oltást megkapjon.

Ha gyermeke valamely oltása kimaradt, azt hosszabb szünet után is lehet pótolni. Nem kell újratekinteni az oltakozást. Egyes betegségek

idősebb gyerekeknél súlyosabban jelentkehetnek, ezért fontos, hogy az emlékeztető oltásokat is megkapják. Észak-Írországban a következő betegségek ellen ajánlunk fel védőoltást: Gyermekebénulás (polio), torokgyík (diphtheria), tetanusz, szamárköhögés (pertussis), Hib, C-csoportú agyhártyagyulladás (meningococcus), kanyaró (morbilli), mumpsz, rózsahimlő (rubeola). Ezekért az oltásokért nem kell fizetni.

A tuberkulózissal, vagy más néven TB-vel vagy BCG fertőző betegséggel kapcsolatos információkat különböző nyelveken megtalálhatja a Közegészségügyi Hivatal honlapján.

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

A tájékoztatókban bővebb információt talál a tünetekről, a megelőzésről és a kezelésekről.

Háziorvosa, védőnője, iskolai védőnője vagy a háziiorvosi rendelőben dolgozó ápoló megválaszolhatja a védőoltásokkal kapcsolatos kérdéseit.

## 4.12 Gyógyszertári szolgáltatások (patika)



A gyógyszerészek (más néven patikusok) a gyógyszerekhez és a gyógyszerek hatásmechanizmusaihoz értenek. A házi orvos dönti el, hogy milyen gyógyszerekre van szüksége. Kap a házi orvostól egy vényt (receptet), ami egy olyan nyomtatvány, amely engedélyezi Önnek a gyógyszer kiváltását a gyógyszertárban. Enélkül a gyógyszerész egyszerű gyógyszereken, pl. közértben és egyéb üzletekben is kapható fájdalomcsillapítón kívül nem adhat ki Önnek orvosságot. A vényre kiadott gyógyszerekért Észak-Írországban jelenleg nem kell fizetni.

A gyógyszerészek különböző egészségügyi problémákhoz kapcsolódó ellátásokat is nyújtanak – pl. sürgősségi fogamzásgátlást, terhességi tesztelést, tűcserét, oxigén vagy inkontinencia eszközöket – továbbá tanácsokkal láthatják el az egészséges életmódot és kisebb egészségügyi problémákat illetően – pl. rovarcsípés, vírusfertőzés, női egészség, fájdalom.

A gyógyszertári ügyeletek nyitva tartását ezen a weboldalon publikáljuk: <http://www.hsccbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

## 4.13 Fogorvosok

Ha fogorvosi ellátásra van szüksége, ehhez először be kell regisztrálnia egy fogorvoshoz. A fogorvoshoz csak egészségügyi kártyával lehet regisztrálni. Látogatóként azonban igénybe tud venni bizonyos kezeléseket. Ellenőrizze, hogy a választott fogorvos ellátja-e Önt a közgyógyellátás keretében (HSC). Előfordulhat, hogy körülményeitől függően nem kell fizetnie bizonyos fogászati kezelésekkért, például ha 16 éven aluli, vagy 19 éven aluli, de nappali oktatásban vesz részt, vagy ha gyermeket vár.

Keressen fogorvost Észak-Írországban  
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

#### 4.14 Optometria (optikus)

Ha szemvizsgálatra van szüksége, forduljon bejegyzett optometristához! Előfordulhat, hogy körülményeitől függően nem kell fizetnie bizonyos szemészeti szolgáltatásokért, például ha 16 éven aluli, vagy 19 éven aluli, de nappali oktatásban vesz részt, bizonyos betegségek esetén, vagy ha olyan juttatást kap, amely térítésmentességre jogosítja fel. Ha jogosult kezelésre, akkor egészségügyi kártyájára van szükség az ingyenes közgyógyellátás igénybevételéhez. Számos optikában el tudnak látni bizonyos hirtelen fellépő szemproblémákat, pl. a szemfájdalmat. A következő linken talál bővebb tájékoztatást a szemészeti ellátásról -

Optometriai szolgáltatások: [Betegtájékoztató \(hscni.net\)](http://www.hscni.net)

### 5. Mit tehetek, ha nem vagyok elégedett az ellátással?



#### 5.1 Panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtása nem érinti jogait, és nem jár az Ön számára szükséges ellátás megtagadásával.

## 5.2 A panaszbejelentés módja

Panaszát benyújthatja az Önnek leginkább megfelelő módon, formátumban vagy nyelvben. Személyesen, telefonon, levélben vagy e-mailben is tehet panaszt. A panaszirodának lehetőség szerint adja meg a következőket:

- Az Ön elérhetőségei
- Panasza kivel vagy mivel kapcsolatos
- Hol és mikor történt a panasz tárgyát képező esemény
- Lehetőség szerint azt is adja meg, hogy milyen intézkedést szeretne.

Ideális esetben a lehető leghamarabb próbáljon meg panaszt tenni, ez általában azt jelenti, hogy hat hónapon belül onnantól számítva, hogy tudomást szerzett arról, hogy oka van panaszt tenni, és normális esetben az eseményt követő 12 hónapon belül.

## 5.3 Egészségügyi szolgáltató bepanaszolása

Ha bocsánatkérést, magyarázatot, vagy kezelése felülvizsgálatát kéri, akkor először az ellátás nyújtó helyhez kell fordulnia. Az ellátást nyújtó kórházak, háziorvosi rendelők, magánkórházak vagy klinikák mind rendelkeznek belső panaszkezelési eljárással. Ennek részleteiért hozzánk kell fordulni!

Az észak-írországi egészségügyi szolgálat panaszkezelési eljárását megtalálja az NI Direct weboldalán: <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

E-mailben fordulhat a Patient and Client Councilhoz (betegjogi testülethez): [complaints.pcc@hscni.net](mailto:complaints.pcc@hscni.net) vagy díjmentesen hívhatja őket: 0800 917 0222.

**Az alábbiakban szerepelnek az egyes szervezeti egységek panaszkezelési osztályainak elérhetőségei:**

**Belfast Health and Social Care Trust (Belfasti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet):**

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](mailto:complaints@belfasttrust.hscni.net)  
Online: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

**Northern Health and Social Care Trust (Északi Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet):**

Service User Feedback Department,  
Bush House,  
45 Bush Road, Antrim,  
BT41 2Q3  
Telefonszám (028) 9442 4655.

E-mail: [user.feedback@northerntrust.hscni.net](mailto:user.feedback@northerntrust.hscni.net)  
Online: <http://www.northerntrust.hscni.net/contact-us/service-user-feedback-form/>

A betegelégedettségi kérdőívet (Service User Feedback Form) is kitöltheti és beküldheti

**South Eastern Health and Social Care Trust (Délkeleti Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet):**

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](mailto:complaints@setrust.hscni.net)  
Online: <https://setrust.hscni.net/contact-us/complaints/>

**Southern Health and Social Care Trust (Déli Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet):**

Service User Feedback Team  
Southern Health and Social Care Trust

Beechfield House  
Craigavon Area Hospital  
68 Lurgan Road  
Portadown  
BT63 5QQ  
Telefon: (028) 37564600

E-mail: [serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net](mailto:serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net)

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

### **Western Health and Social Care Trust (Nyugati Egészségügyi és Szociális Ellátó Szervezet):**

Complaints Department  
Trust Headquarters  
Altnagelvin Area Hospital  
Londonderry  
BT47 6SB  
Tel.: 028 7134 5171 – mellék: 214142  
Vagy közvetlen hívószám: 028 7161 1226  
SMS vonal: 077 8094 9796

E-mail: [complaints.department@westerntrust.hscni.net](mailto:complaints.department@westerntrust.hscni.net)

### **Northern Ireland Ambulance Service (NIAS) (Észak-Ír Mentőszolgálat):**

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

## 5.4 Mi a következő lépés?

Panaszát a beérkezéstől számított két munkanapon belül visszaigazolják. Céljük, hogy panaszát 20 munkanapon belül teljeskörűen megválaszolják. Bizonyos panaszok megoldása több időt vesz igénybe. Értesíteni fogják, ha nyilvánvalóvá válik, hogy nem tudnak a megadott határidőkön belül válaszolni Önnek, és ezt meg fogják indokolni.

## 5.5 Mi van akkor, ha nem vagyok elégedett az egészségügyi szolgáltató panaszkezelési eljárásával?

Ha továbbra sem elégedett, akkor panaszát tovább viheti a panaszokkal foglalkozó észak-írországi ombudsmanhoz (Northern Ireland Commissioner for Complaints). Az ombudsman mérlegeli panaszát, és eldönti, hogy indokolt-e, hogy az ombudsman is kivizsgálja panaszát.

Az ombudsman szolgáltatásaival kapcsolatos információkért ide forduljon:

The Ombudsman  
Freepost BEL 1478  
Belfast  
BT1 6BR Díjmentes szám: 0800 34 34 24

E-mail: <mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk>  
[www.ni-ombudsman.org.uk](http://www.ni-ombudsman.org.uk)

## 6 Hova fordulhatok még tanácsadásért és tájékoztatásért?

További tanácsadást és információt kaphat ezektől a szervezetektől:

- Egészségügyi és Szociális Tanács (The Health and Social Care Board) <http://www.hscboard.hscni.net>
- Az Ön területileg illetékes egészségügyi és szociális ellátója:  
<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>
- A Közegészségügyi Hivatal (The Public Health Agency) <http://www.publichealth.hscni.net/>
- Betegjogi Testület (Patient Client Council) <http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Üzleti Szolgáltatások Szervezete (Business Services Organisation) <http://www.hscbusiness.hscni.net>



## 6.1 Helplines Network NI: [www.helplinesnetworkni.com](http://www.helplinesnetworkni.com)

A [www.helplinesnetworkni.com](http://www.helplinesnetworkni.com) weboldal egy helyen gyűjti össze az Észak-Írorszáiban elérhető segélyvonalakat és weboldalakat, így mindenki megtalálhatja a szükségleteinek megfelelő segélyvonalat. A könnyen áttekinthető weboldal állami, önkéntes és közösségi szervezetek által működtetett több, mint 20 segélyvonalat sorol fel, ezek mindegyike nonprofit alapon működik. A weboldalon van keresési lehetőség, így kulcsszavak megadásával rá lehet keresni a megfelelő támogatásra, tájékozódni lehet a segélyvonalak által nyújtott szolgáltatásokról, a segélyvonalak aktuális elérhetőségeiről és nyitva tartásáról. A hálózat tagjai különböző létfontosságú támogatási szolgáltatásokat nyújtanak, pl. tájékoztatást, tanácsadást, mentálhigiénés szolgáltatást, lelki segélyt, társaságot, az igények és problémák széles körét lefedve.

- Helyi választott képviselők <http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Local (Helyi) Citizens Advice Bureau <http://www.citizensadvice.co.uk>
- Észak-Ír Jogi Központ (Law Centre NI) <http://www.lawcentreni.org>
- Észak-Írországi Emberi Jogi Bizottság (Northern Ireland Human Rights Commission) <http://www.nihrc.org>
- Családsegítő (Family Support) <http://www.familysupportni.gov.uk>

- South Tyrone Empowerment Programme (STEP)  
<http://www.stepni.org>
- Az Észak-Írországi Etnikai Kisebbségek Tanácsa (NICEM)  
<http://www.nicem.org.uk>
- Az Észak-Írországi Önkéntes Szervezetek Tanácsa (NICVA)  
<http://www.nicva.org>

Az alábbi linkre kattintva további tájékoztatást kaphat az észak-írországi egészségügyi és szociális ellátásról:

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

MANITIA