



РЪКОВОДСТВО ЗА ДОСТЪП ДО ЗДРАВНИ И СОЦИАЛНИ ГРИЖИ



Добре дошли в Северна Ирландия



Пристигането в чужда държава може да бъде шокиращо преживяване. Тук сме събрали информация, която може да Ви бъде полезна. От тази брошура ще научите за отделните видове социални и здравни услуги и как да получите достъп до тях. Нашата основна цел е да Ви гарантираме качество на услугите, което да отговаря на личните Ви потребности.

Здравните и социални услуги в Северна Ирландия обикновено се предоставят безплатно на хора, които се считат за обичайно пребиваващи. Това ще зависи от Вашите индивидуални обстоятелства и следователно някои хора може да се наложи да плащат за всичко, освен за спешни здравни и социални грижи. Предоставяме Ви подробности относно Службата за здравни и социални грижи и как да получите подходящия достъп.

Алтернативни формати

Този документ се предлага в редица алтернативни формати и на различни езици и може да бъде предоставен при поискване, напр. малцинствени етнически езици, Брайлово писмо, лесен за четене, MP3. Моля, свържете се с ръководителя по въпросите на равенството в района на Вашия тръст, ако имате нужда от документа на различен език или в различен формат (моля, вижте 1.3 за данни за контакт).



Съдържание

		Страница
1	Въведение	6
1.1	Здравни и социални грижи (HSC)	6
1.2	Райони на Тръстовете за здравни и социални грижи	6
1.3	Ръководители по въпросите на равенството на Тръстовете за здравни и социални грижи	7
1.4	Преводачи	8
1.5	Условия за безплатно лечение	10
1.6	Как да получите достъп до здравни и социални услуги – Вашата здравна карта	12
2	Какви са вариантите по отношение на грижите за здравето Ви?	13
2.1	Самолечение	13
2.2	За Вашия общопрактикуващ лекар (GP или семеен лекар)	14
2.3	GP Услуги	14
2.4	Как да намерите кабинет на общопрактикуващ лекар	15
2.5	Как да бъдете преценени от общопрактикуващ лекар	15
2.6	Домашни посещения	15
2.7	Лекарства / Рецепти	15
3	Услуги в извънработно време	15
3.1	Отделение за неотложна помощ или леки	16

	наранявания	
3.2	Болници	16
3.3	Услуги за новодошли в Северна Ирландия	17
3.4	Услуги за спешна и неотложна помощ	18
3.5	Сериозен инцидент или спешен случай	21
3.6	Ако английският не е първият Ви език	21
3.7	На какъв принцип се извършва приоритизирането?	22
3.8	Какво можете да направите докато чакате линейката?	22
3.9	Ако линейката не е най-добрият вариант за Вас	22
3.10	Кой ще бъде изпратен при Вас?	22
3.11	Какво се случва след пристигането на парамедика	23
4	Всички останали услуги	
4.1	Родилни услуги	24
4.2	Здравни посетители	24
4.3	Услуги за семейно планиране	25
4.4	Други услуги за сексуално здраве	25
4.5	Социални работници	26
4.6	Услуги за закрила на деца и възрастни	26
4.7	Услуги за психично здраве	27
4.8	Услуги за хора с увреждания	27
4.9	Обединени здравни специалисти	27
4.10	Медицинска сестра в училище	28

4.11	Програма за имунизация на деца	29
4.12	Аптечни услуги (The Chemist)	29
4.13	Зъболекари	30
4.14	Оптометрист (Оптикът)	30
5	Ако не сте доволни от получената услуга	31
5.1	Процедура за оплаквания	31
5.2	Как да се оплачете	31
5.3	Как да подадете жалба	31
5.4	Какво ще се случи след това?	34
5.5	Какво се случва, ако все още не сте доволни, след като Тръстът е разследвал жалбата Ви?	34
6	Къде другаде можете да получите съвет и информация?	34
6.1	Мрежа на горещите телефонни линии в Северна Ирландия	35

1. Въведение

1.1 Здравни и социални грижи (HSC)

В Северна Ирландия Националната здравна служба (NHS) се нарича Здравни и социални грижи или HSC. HSC в Северна Ирландия предоставя акутни услуги в критичните и спешни грижи, а също така предоставя услуги за социални грижи като услуги за домашни грижи, семейни и детски услуги, дневни грижи и социални услуги.

В Северна Ирландия има 6 тръста за здравеопазване и социални грижи, които предоставят здравни и социални услуги.

Картата по-долу показва пет региона в Северна Ирландия. Тези региони се наричат Районни тръстове за здравеопазване и социални грижи. Тръстът на Службата за линейки на Северна Ирландия покрива всички пет региона на Северна Ирландия

1.2 Районни тръстове на Здравни и социални услуги



1.3 Ръководители по въпросите на равенството в тръстовете на Здравни и социални грижи:

<p>Тръст за здравеопазване и социални грижи Белфаст</p>	<p>Орла Барон Ръководител по планирането и въпросите на равенството 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH</p>	<p>Телефон: 028 95046567 Мобилен телефон: 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Южен тръст за здравеопазване и социални грижи</p>	<p>Кати Лавъри Началник отдел по въпросите на равенството 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Телефон: 02837 564 151 Мобилен телефон: 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Югоизточен тръст за здравни и социални грижи</p>	<p>Сюзън Томпсън Ръководител по въпросите на равенството 2nd Floor Lough House Ards Hospital Newtownards BT23 4AS</p>	<p>Телефон: 028 9151 2177 Текстови телефон: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p>
<p>Западен тръст</p>	<p>Дженифър Мейз Ръководител по</p>	<p>Телефон: 028 82835278 Текстови телефон: 028 82835345</p>

за здравни и социални грижи	въпросите на равенството Tyrone & Fermanagh Hospital Donaghane Road Omagh Co Tyrone BT79 ONS	jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net
Северен тръст за здравни и социални грижи	Алисън Ървин Началник на отдела по въпросите на равенството Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 2BD	Телефон: 028 2766 1377 Мобилен/Текстови телефон: 07825667154 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Тръст на Службата за линейки в Северна Ирландия	Джон Гоу Служител за равнопоставеност и обществено участие, щаб на Служба за линейки Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Тел.: 02890 400717 john.gow@nias.hscni.net www.nias.hscni.net

1.4 Преводачи



Службата за устни преводи на Организацията за бизнес услуги (BSO) се стреми да улесни достъпа до здравни и социални услуги за пациенти, които не говорят английски като първи или компетентен втори език. Службата за устни преводи на BSO предоставя преводачи лице в лице, което означава, че

преводач ще присъства физически по време на Вашата консултация. Услугата е безплатна и по закон е ваше право е да имате професионална езикова помощ.

- Услугата е достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни седмично.
- Преводачите са професионално обучени и акредитирани с квалификация за устен превод в общността.
- Преводачите са длъжни да носят идентификационната си карта от HSC по всяко време.
- Преводачите са обвързани от задължение за поверителност
- Преводачите се свързват с пациента/клиента предварително само когато лекарят от HSC ги помоли да го направят, за да потвърдят присъствието му/й или да предадат някакви специфични инструкции относно консултацията.
- Устните преводачи винаги трябва да получават съгласие за устен превод като част от тяхното представяне.
- Оперативният екип, който отговаря за заявките, ако бъде помолен, ще се опита да осигури същия преводач за целите на непрекъснатостта.



Какво може да прави Вашият преводач

- Да владее двата езика и да знае как да превежда, за да улесни комуникацията.

- Да превежда точно (не винаги дума по дума, но като предава пълния смисъл на разговора).
- Да бъде безпристрастен и да спазва поверителността на информацията.
- Да изяснява културните нюанси и да е наясно с други културни или обстоятелствени проблеми.
- Да насочва клиентите или пациентите към други услуги, когато е възможно.

Какво не може да прави Вашият преводач

- Писмен превод на дълъг документ.
- Консултации за клиента (двуетично застъпничество).
- Да говори вместо Вас – той или тя само ще превежда Вашите думи.
- Да се грижи да деца.
- Да предоставя психологическо консултиране или транспорт.
- Да споделя телефонния Ви номер или данните Ви за контакт.

За да поискате преводач

Трябва да уведомите офиса за резервации или служителя на рецепцията, ако имате нужда от езикова помощ. Най-добре е да ги уведомите предварително, за да могат да се опитат да намерят преводач на предпочитания от Вас език. Персоналът или служителят на рецепцията ще резервират преводач от ваше име.

Устен превод по телефона



Понякога, ако е по-подходящо или ако няма преводач лице в лице на разположение, може да се осигури преводач по телефона.

Служителите в Здравни и социални грижи могат да използват превод по телефона чрез услугата за превод по телефона на Big Word. Big Word предоставя преводачи чрез телефонна връзка по време на консултации със Здравни и социални грижи в Северна Ирландия. Тези преводачи са професионални, квалифицирани

устни преводачи и са обвързани от подобен кодекс за поведение като тези, които работят за Службата за превод в Здравните и социалните грижи на BSO.

1.5 Условия за достъп до здравни грижи



Здравните и социалните услуги в Северна Ирландия обикновено са безплатни за потребителя за хора, които се считат за обичайно пребиваващи, което означава, че не е нужно да плащате, за да посетите лекар, нито имате нужда от собствена здравна застраховка. В зависимост от обстоятелствата Ви, може да се наложи да заплатите за някои здравни услуги като стоматологично лечение и грижа за очите.

По принцип, дали трябва да плащате за лечението си, зависи от вида на лечението и от това дали живеете в Северна Ирландия или сте само посетител. Ако лечението е спешно и се извършва в спешно отделение, в клиника или отделение за леки наранявания, то се предоставя безплатно. След като бъде предоставено спешно лечение, последващите грижи под формата на хоспитализация в стационар или амбулаторно лечение и т.н. могат да бъдат таксувани, ако не пребивавате „обичайно“ в Северна Ирландия или се счита, че не отговаряте на някоя от критерии за освобождаване.

Данни за контакт за всеки тръст	
Тръст за здравни и социални грижи Белфаст	Айлийн Мърфи, Управител по въпросите за достъпа до здравни и социални грижи Телефон: 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net Сара Крейг, Управител по въпросите за достъпа до здравни и социални грижи Телефон: 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net

	accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net
Южен тръст за здравни и социални грижи	Бриджит Куин, Ръководител на екипа по въпросите за достъпа до здравни и социални грижи, SHSCT, Finance Department, Daisy Hill Hospital Телефон: 02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net
Югоизточен тръст за здравни и социални грижи	Екип за финансова оценка Телефон: 028 44 513857
Западен тръст за здравни и социални грижи	Екипът за достъп до здравни грижи Altnagelvin Hospital Телефон: 02871 345171 Вътр. 214959, 213052, 214436, 214960 или Southwest Acute Hospital Телефон: 028 6638 2000 Ext 255502
Северен тръст за здравни и социални грижи	Мелани Слоун, Управител по въпросите за достъпа до здравни и социални грижи Antrim Hospital Телефон: 028 9442 4000 Вътр. 334271

1.6 Как да получите достъп до здравни и социални грижи (HSC)? Вашата здравна карта



За да получите достъп до услуги, трябва да се регистрирате при общопрактикуващ лекар (GP).

Семейният лекар, известен още като общопрактикуващ лекар или GP, е отправната точка за достъп до цял набор от услуги. Някои общопрактикуващи лекари работят индивидуално, други работят

заедно с други общопрактикуващи лекари в групова практика или Център за здравеопазване и грижи.

Съветваме Ви да се регистрирате при общопрактикуващ лекар веднага, след като пристигнете в Северна Ирландия, вместо да чакате, докато имате нужда от здравни или социални услуги.

За да се регистрирате, трябва да попълните молба-формуляр. Този формуляр се нарича HSCR-1. Той е достъпен на множество други езици. Кликнете върху връзката, за да получите достъп до формуляра - <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Формулярът HSCR-1 и преведените версии също могат да бъдат получени от всеки общопрактикуващ лекар или от Организацията за бизнес услуги (BSO), която се грижи за вашата регистрация. Техните данни за контакт са:

Business Services Organisation
Headquarters
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Телефон: (028) 9032 4431
Текстови телефон: (028) 9053 5575
Жалби: Complaints.bso@hscni.net
Уебсайт: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Трябва да вземете формуляр, да го попълните и след това да го занесете, заедно с всички необходими доказателства за самоличност и допустимост, на избрания от Вас общопрактикуващ лекар. Вашата документация ще бъде изпратена на BSO, които след това ще Ви назначат общопрактикуващ лекар. След това ще получите здравна карта, издадена от BSO. Това може да отнеме до осем седмици. Не е необходимо да плащате за здравната си карта. Вашата здравна карта е важен документ; тя ви дава право да получавате набор от услуги.

2. Какви са вариантите по отношение на грижите за Вашето здраве?

Не забравяйте да направите добър избор!

Самолечение	
Аптека	
Общопрактикуващ лекар	
Отделение за леки наранявания	
Спешна помощ	
999	

2.1 Самолечение

Самолечението е най-добрият избор за лечение на леки заболявания, неразположения и наранявания. Редица често срещани заболявания и оплаквания, като болки, кашлица, настинка, разстроен стомах и възпалено гърло, могат да бъдат лекувани с лекарства без рецепта и много почивка. Не забравяйте, независимо дали се лекувате или не, повечето от тях ще отшумят. Някои основни неща за самолечение – без рецепта можете да закупите следното: Парацетамол, Аспирин, Ибупрофен, рехидратиращи смеси, средства за храносмилане, пластири и термометър. (Винаги следвайте инструкциите на опаковката.)

Ако все още не се чувствате добре, трябва да се свържете с Вашия местен лекар или общопрактикуващ лекар (GP).

2.2 Вашият общопрактикуващ лекар (GP или семеен лекар)

Местните или семейни лекари, известни още като общопрактикуващи лекари (GP), се грижат за здравето на хората в тяхната местна общност и се справят с цял набор от здравословни проблеми. В Северна Ирландия има над 330 кабинета на общопрактикуващи лекари.

2.3 Услуги при общопрактикуващия лекар

Общопрактикуващите лекари предоставят набор от услуги, включително:

- Медицински съвети по редица проблеми
- Медицински прегледи
- Диагностика на симптоми
- Предписване на лекарства
- Здравно възпитание и здравен скрининг
- Имунизация
- Извършване на прости хирургични операции.
- Предоставяне на текущи грижи за по-продължителни или хронични заболявания
- Някои общопрактикуващи лекари предоставят онлайн услуга за записване на час или повторна рецепта (чрез уебсайта на кабинета).

Общопрактикуващият лекар е отговорен за това да Ви помогне да се погрижите за вашите здравни нужди. Той или тя ще реши дали трябва да посетите друг здравен специалист и, ако е така, ще направи всичко необходимо. Вашият личен лекар също ще реши от какви лекарства имате нужда и може да Ви даде рецепта.

Имате право на лечение от един от личните лекари в практиката, в която сте регистрирани. Нямаме автоматично право да посещавате точно определен личен лекар. Когато се регистрирате в група

практика на общопрактикуващи лекари, може да бъдете прегледани от всеки общопрактикуващ лекар в практиката и може да не работите винаги с един и същ лекар, но ще имате непрекъснатост на грижите от тази практика.

2.4 Как да намерите общопрактикуващ лекар

В Северна Ирландия има над 330 кабинета на общопрактикуващи лекари. Потърсете общопрактикуващ лекар във Вашия район - [Намери общопрактикуващ лекар | nidirect](#). Важно е да сте наясно с основните си права:



- Имате право да поискате да бъдете лекувани от лекар от Вашия пол
- Трябва да имате предвид, че имате право да смените практиката си по всяко време.

2.5 Как да бъдете прегледани от общопрактикуващ лекар

Поради пандемията от COVID-19 общопрактикуващите лекари промениха начина, по който работят. Ако трябва да се свържете с общопрактикуващия си лекар, не ходете лично в кабинета. Вместо това, първо се **обадете по телефона** - обадете се в кабинета и поискайте да говорите с общопрактикуващ лекар. Телефонните обаждания ще бъдат сортирани, за да се определи реда на лечение на пациентите. Консултациите с личния лекар след това вероятно ще са виртуални, по телефона или чрез видео разговор. Общопрактикуващият лекар може също да реши, че трябва да Ви види лично.

2.6 Домашни посещения

Ако се чувствате твърде зле, за да се явите в кабинета, може да имате право на домашно посещение от общопрактикуващ лекар. Трябва да се свържете с Вашия общопрактикуващ лекар, за да помолите за това. Не можете обаче да настоявате

общопрактикуващият лекар да Ви посети у дома.
Общопрактикуващият лекар ще Ви посети у дома само ако смята, че вашето медицинско състояние го налага.

2.7 Лекарства/Рецепти

Ако общопрактикуващият лекар реши, че имате нужда от лекарства, той ще Ви изпише рецепта, която след това трябва да вземете от лекаря и да занесете до аптека, за да вземете лекарството. Вижте раздел „Аптечни услуги“.

3. Услуги в извънработно време

Общопрактикуващите лекари обикновено работят от понеделник до петък, в часове, обявени в практиката. През нощта, в почивни дни и официални празници услугите се предоставят от Услуги в извънработно време. Практиките ще разполагат с информация как да се свържете с Услуги в извънработно време, ако имате нужда от лекар. Трябва да има записано съобщение на телефона на практиката, както и бележки на вратата с допълнителни подробности.

Всички центрове на Услуги в извънработно време предоставят спешна медицинска помощ за проблеми, които не могат да чакат до отварянето на кабинета на Вашия личен лекар. Те, също така, предоставят услуги, дори ако не сте регистрирани в местна практика.

Общопрактикуващият лекар в извънработно време е на разположение, ако имате нужда от спешна медицинска помощ, когато кабинетът на Вашия личен лекар е затворен. Услугите на общопрактикуващия лекар в извънработното време са достъпни от 18:00 часа вечерта всеки делничен ден до отварянето на кабинета на личния лекар на следващата сутрин и 24 часа в денонощието в събота, неделя и на официални празници. Не забравяйте първо да използвате телефонната услуга. Лекарят или медицинската сестра ще Ви дадат съвет по телефона, ще решат дали трябва да бъдете прегледани от лекар или ще Ви насочат към друга услуга, ако е необходимо. Вашият личен лекар ще има данните за контакт за Вашия район.

Можете да потърсите спешни грижи от общопрактикуващ лекар в извънработно време, като се свържете с местната лекарска практика, а също и онлайн на адрес www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Отделение за неотложна помощ или леки наранявания

Отделението за неотложна помощ може да лекува наранявания, които не са критични или животозастрашаващи, като например:

- Наранявания на горни и долни крайници
- Счупени кости, навяхвания, натъртвания и рани
- Ухапвания – от хора, животни и насекоми
- Изгаряния и попарвания
- Абсцеси и инфекции на рани
- Леки наранявания на главата
- Счупени носове и кръвотечения от носа
- Чужди тела в носа и очите.

Ако Вие или дете над 5-годишна възраст претърпите леки наранявания, можете да посетите някое от отделенията за леки наранявания. Децата под 5 години трябва да бъдат заведени в спешното отделение във Вашия район.

3.2 Болници

Вашият личен лекар може да Ви насочи към лекар специалист в болница или може да се наложи да постъпите в болница, ако се нуждаете от спешно лечение.

Ако Вашият личен лекар не може да се справи с даден проблем, тогава обикновено ще бъдете насочени към болница за тестове, лечение или за консултация със специалист.

Ако Вашият личен лекар Ви даде направление, това означава, че той е уредил да се срещнете с консултант или специалист за тестове или лечение. Ще получите писмо от болницата или клиниката с подробности за уговорения час за преглед при лекар специалист. За повечето специалисти може да се наложи да

изчакате. Ако не можете да се явите на уговорения час, трябва да го отмените. След това ще получите нова дата.

Специалистът ще Ви види и ще обсъди с Вас здравословния Ви проблем. Ако е необходимо, ще нареди провеждането на тестове. В такъв случай ще получите допълнително писмо от Вашата болница с информация относно датата и часа, когато трябва да се върнете за Вашите изследвания.

3.3 Служба за новодошли в Северна Ирландия (NINES)



Тръстът за здравни и социални грижи Белфаст и Южният тръст за здравни и социални грижи, в сътрудничество с Агенцията за обществено здраве и Съвета за здравеопазване и социални грижи са създали услуга, ръководена от медицински сестри, за новодошлите в района на Тръста за здравни и социални грижи Белфаст и Южния тръст за здравни и социални грижи.

Службата предоставя различни клиники в подкрепа на здравето и благополучието на нови имигранти, търсеци убежище, бежанци и деца 0-16 години насочени за скрининг за туберкулоза.

Тази уникална услуга има за цел да подкрепи всички новодошли, като предлага скрининг, здравно образование и насочване към други услуги. Има достъп до редица клиники, за да се отговори на нуждите на здравето и благополучието на клиентската група, включително клиники за здравна оценка и промоция на здравето, тестове за вируси, предавани по кръвен път и IGRA/Quantiferon тестове за туберкулоза, клиники манту/БЦЖ (BCG) за под 16-годишна възраст.

На клиентите се предлага цялостна здравна оценка; скрининг за заразни заболявания като туберкулоза, хепатит В и С, и HIV за клиенти от високорискови страни. Предоставя се помощ/съвет при регистрация за общопрактикуващ лекар и стоматологични услуги; насочване към други служби и последващо направление според случая.

Предоставяне на услугата:

- На територията на тръста в Белфаст услугата може да бъде предоставена в клинични условия или по местоживеене на лицето. На територията на Южния тръст, услугата се предоставя в клинични условия.
- Нов паспорт, притежаван от клиента, беше пилотиран от Тръста за здравни и социални услуги Белфаст (понастоящем задържан поради Covid-19), който се изпраща с формуляра за регистрация при общопрактикуващ лекар, за да спомогне за по-плавното протичане на процеса.
- Доставка на програма манту/BCG^[1] за деца 0-16 г.
- Подкрепа при регистрация при общопрактикуващи лекари/зъболекари/оптики.
- Здравен скрининг.
- Кръвни скринингови изследвания за вируси, предавани по кръвен път.
- Създадени са директни клинични пътеки за насочване към специализирани услуги, като клиника по генитоуринарна медицина, родилни услуги, хепатология, белодробна клиника, детски инфекциозни болести.
- Ускоряването на рентгеновите изследвания на гръдния кош позволява ранното откриване на туберкулозата и последващо насочване към белодробна клиника за изследвания и лечение, ако е необходимо.
- Застъпничество.
- Помощ и съвети съобразени със задължението за поверителност

За допълнителна информация относно наличните услуги, работното време на клиниката, или за насочване, можете да се свържете с Службата за новодошли в Северна Ирландия:

Тръст Белфаст – понеделник до петък (028) 95042830

Южен тръст – понеделник до петък (028) 37561370

^[1] BCG е ваксинация, която помага за предотвратяване на туберкулоза. BCG е съкращение на "Bacille Calmette-Guerin" и е кръстена на д-р Калмет и д-р Герен, които са разработили ваксината

3.4 Спешна и неотложна помощ

Службите за спешна и неотложна помощ в Северна Ирландия изпълняват критична роля в отговора на нуждите на пациентите. Макар и тясно свързани, важно е да се разберат разликите между спешна и неотложна помощ.

Отделение за неотложна помощ и леки наранявания

Заболяване или нараняване, което изисква спешно внимание, но не е животозастрашаваща ситуация. Неотложната помощ в Северна Ирландия включва: Общопрактикуващия лекар през делничните дни; услугите на общопрактикуващ лекар в извънработно време (GP OOH) през нощта и през почивните дни; аптеки; отделения за леки наранявания; центрове за неотложно лечение; спешни отделения (ED); и Службата за линейки на Северна Ирландия (NIAS).

Обслужване първо по телефона (Phone First) – Някои от тръстовете за здравни и социални грижи в Северна Ирландия работят на принципа на обслужване първо по телефона. Това е предназначено за пациенти, включително деца, които се чувстват зле и мислят да посетят спешно отделение или център за неотложна помощ с нараняване или заболяване, което изисква спешно лечение, **но не е непосредствено животозастрашаващо.**



Когато се обадите на услугата Phone First, Вашето състояние или това на лицето, от чието им се обаждате, ще бъде клинично оценено и ще бъдат предприети мерки за достъп до най-подходящата услуга за Вашите нужди.

Може да получите съвет за самолечение по телефона, да бъдете насочени към записан час в центъра за неотложна помощ или в отделението за леки наранявания, към спешното отделение или да Ви бъде препоръчано да посетите личния си лекар.

При **сериозен инцидент или спешен случай** трябва да посетите спешно отделение или да се обадите на телефон 999 или 112

Достъп до услуги за неотложна помощ или грижи за леки наранявания във вашия район

<p>Тръст за здравни и социални грижи Белфаст</p>	<p>Ако посетите спешното отделение, ще бъдете насочени към услугите за неотложна или спешна помощ в зависимост от вашите нужди. Връзка: Emergency Departments Belfast Health & Social Care Trust (hscni.net)</p>
<p>Southern Health & Social Care Trust</p>	<p>Phone First услугата е достъпна между 09:00 и 18:00 часа от понеделник до петък Телефон: 0300 123 3 111 Текстови телефон: 18001 0300 123 3 111 Извън тези часове трябва да посетите отделението за леки наранявания. Връзка: https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/</p>
<p>Югоизточен тръст за здравни и социални грижи</p>	<p>Начинът за достъп до отделението за неотложна помощ и леки наранявания в трите болници в Югоизточния тръст е различен – моля, вижте връзките по-долу за всяка болница: 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/</p>
<p>Западен тръст за здравни и социални грижи</p>	<p>Phone First услуга Телефон: 0300 020 6000 Текстови телефон: 0870 240 5152 Връзка: https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/</p>

Северен тръст за здравни и социални грижи	Phone First услуга Телефон: 0300 123 1 123 Текстови телефон: 18001 0300 123 1 123 Също така има достъп чрез приложението „Interpreter Now“. Връзка: <u>Нова ‘Phone First’ услуга за спешните отделения и отделенията за леки наранявания – Северен тръст за здравни и социални грижи (hscni.net)</u>
<p>Всичко по-горе подлежи на промяна, винаги проверявайте уебсайта, ако имате съмнения и се нуждаете от спешна помощ, посетете спешното отделение.</p>	

Спешна помощ:



Животозастрашаващи заболявания или злополуки, които изискват незабавно интензивно лечение. Спешна помощ понастоящем се предоставя в болници със спешни отделения от тип 1 и тип 2 и от Службата за линейки на Северна Ирландия.

3.5 Сериозен инцидент или спешен случай

При **сериозна злополука или спешен случай** трябва да отидете в Спешното отделение или можете да се обадите на телефон 999 или 112 за спешните служби – **линейките за спешна помощ трябва да се пазят за истински спешни случаи, когато има опасност за живота.** Ако наистина се нуждаете от помощ от линейка, Вие, или някой от ваше име, трябва да се обадите на 999 или 112 и когато операторът попита коя услуга Ви е необходима, трябва да отговорите „ambulance“ (линейка).

След това ще Ви свържат с контролния център на Службата за линейки, откъдето ще Ви зададат въпроси относно:

- Телефонния номер на обаждания се

- Мястото на инцидента
- Характера на инцидента.

Линейка ще Ви бъде изпратена възможно най-скоро, ако е необходимо.

3.6 Какво ще стане, ако английският не е първият ви език?



Ако английският не е Вашият първи език, Бърза помощ може бързо да включи квалифициран преводач в телефонното обаждане, за да осигури комуникация. Преводачите по телефона са:

- На разположение 24 часа, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината
- Професионално подготвени и квалифицирани
- Предоставяни по договор от The Big Word.

Преводачът ще:

- Владее двата езика и знае как да превежда, улеснявайки комуникацията
- Превежда точно
- Е безпристрастен и ще спазва задължението за поверителност
- Няма да говори вместо Вас – само ще превежда думите Ви.

3.7 Как се извършва приоритизирането?

Човекът на телефона ще Ви зададе повече въпроси, за да определи сериозността на ситуацията Ви и необходимостта от спешно реагиране.

Обажданията в контролния център се приоритизират въз основа на клиничната нужда, с най-незабавна реакция на тези, чиято клинична нужда е най-голяма.

3.8 Какво можете да направите, докато чакате линейката?

В зависимост от ситуацията телефонистът може да остане на линия с Вас, за да Ви дава практически съвети, докато чакате пристигането на линейката.

Тези съвети може да включват действия, които да предприемете за:

- Позициониране на пациента
- Освобождаване на дихателните пътища на пациента
- Спиране на загубата на кръв
- Извършване на кардиопулмонална реанимация (CPR).

3.9 Какво ще стане, ако линейката не е най-добрият вариант за вас?

От предоставената информация може да стане ясно, че спешна линейка всъщност не е необходима незабавно за Вашата ситуация. При такива обстоятелства може да Ви прехвърлят към лекар в контролния център, който ще Ви даде съвет относно лечението на вашето състояние.

Понякога от контролния център на Службата за линейки може да Ви насочат към по-подходяща служба в рамките на Здравни и социални грижи, за да се справи с Вашите нужди като алтернатива на посещението в спешно отделение.

3.10 Кой ще бъде изпратен при Вас?

При животозастрашаващи спешни ситуации хората в Северна Ирландия обикновено очакват да пристигне екип на линейка от двама души. Въпреки това NIAS използва ефективно парамедиците за бързо реагиране, които ще пристигнат с кола. Тези коли са оборудвани с жизненоважно животоспасяващо оборудване, което може да е необходимо при спешни случаи. Колата може да стигне до мястото по-бързо и да позволи на парамедика да предостави лечението по-навременно.

Ще бъде изпратена и линейка, която да окаже допълнителна помощ на парамедика и да транспортира пациента до спешното отделение.

Ще Ви бъдат зададени въпроси за подробности относно Вашето име, местоположение и естеството на медицинския проблем. При първа възможност ще Ви бъде изпратена линейка. Тази услуга не се заплаща.

Линейката ще Ви отведе до спешното отделение (ED) в болницата, където ще Ви прегледа лекар. Отново, това лечение е безплатно.

Следва списък на болничните услуги:

- Спешни отделения - осигуряват 24-часова спешна помощ
- Стационарни услуги - извършват операции или осигуряват лечение, пациентите остават в болница за една нощ или повече.
- Дневни услуги - извършване на малки операции и изследвания и изписване на пациентите в същия ден.
- Амбулаторни услуги – срещи с лекари специалисти или специалисти по грижи (като медицински сестри или здравни специалисти) в редица клинични специалности.

3.11 Какво се случва след пристигането на парамедика?

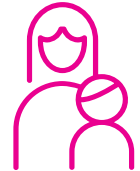
След преценка и евентуално лечение на пациента, парамедикът може да реши, че:

- Се налага по-нататъшно лечение в спешното отделение и е необходим транспорт с линейка
- Се налага по-нататъшно лечение в спешното отделение, но не е необходим транспорт с линейка
- Не е необходимо допълнително лечение и пациентът може да остане у дома
- Пациентът може да бъде насочен към друг медицински специалист в рамките на здравеопазването и социалните грижи, напр. общопрактикуващ лекар или участъкова медицинска сестра
- Пациентът може да бъде насочен към специализиран и по-подходящ център за лечение в рамките на Здравни и социални грижи.

ЗАПОМНЕТЕ – ПАЗЕТЕ ЛИНЕЙКИТЕ ЗА ИСТИНСКИ СПЕШНИ СЛУЧАИ

4. Всички останали услуги

4.1 Родилни услуги



Ако планирате да родите или смятате, че може да сте бременна, трябва да се свържете с личния си лекар възможно най-скоро. Вашият общопрактикуващ лекар може да потвърди бременността Ви, да Ви насочи към родилни услуги и да Ви предложи здравни съвети. Като алтернатива можете сами да се родилните услуги, като се обадите или изпратите имейл до болницата и поискате формуляр за направление или попълните формуляр онлайн.

Акушерките са специално обучени, за да се грижат за Вас и Вашето новородено бебе и могат да Ви помогнат да решите къде и как искате да родите. Те работят както в болниците, така и в общността. Те ще се грижат за Вас и ще Ви помогнат да се подготвите за раждането докато сте бременна, при раждането на Вашето бебе и до 28 дни след раждането. Участъковата акушерка ще дойде, за да види Вас и Вашето новородено бебе след раждането, за да се увери, че всичко е наред. Акушерката ще Ви посети в собствения Ви дом, след като се приберете от болницата. Не е необходимо да правите никакви уговорки сами - болницата ще направи това вместо Вас.

4.2 Здравни посетители

Здравните посетители са специализирани медицински сестри в общността, обучени да подкрепят семействата и децата във всички аспекти на здравето и благополучието.

Те ще Ви посетят у дома точно преди и 10 до 14 дни след раждането на Вашето бебе. Нивото на посещенията след това ще бъде определено въз основа на оценка на здравето на семейството. Здравният посетител ще проверява здравето и развитието на Вашето бебе, докато то е готово за училище. Той

или тя също така предоставя подкрепа и помощ на семействата по всички аспекти на здравето, напр. следродилна депресия, сън, хранене, имунизации и управление на поведението. Ако детето Ви има здравословен проблем, здравният посетител ще насочи детето за допълнителни изследвания и лечение.

4.3 Услуги за семейно планиране

Услугите за семейно планиране включват безплатни съвети относно контрацепция и скрининг на шийката на матката, както и скрининг за сексуално здраве, съвети и лечение.

Тези услуги се предоставят от местните клиники за семейно планиране и от някои общопрактикуващи лекари.

Можете да получите подробности за клиниките за семейно планиране от вашия личен лекар, акушерка или здравен посетител. Услугите за семейно планиране са безплатни и напълно поверителни.

Асоциацията за семейно планиране (FPA) предоставя поверителна телефонна услуга с местна тарифа (0845 122 8687) от 9.00 до 17.00 ч., от понеделник до петък, като предлага информация и съвети по редица проблеми със сексуалното здраве.

4.4 Други услуги за сексуално здраве

Клиники, които са специализирани в полово предавани инфекции, се наричат клиники по генитоуринарна медицина (GUM) и сексуално здраве. Можете да получите номера на клиника във вашия район от телефонния указател под GUM (генитоуринарна медицина), болести, предавани по полов път (STD), специална клиника или клиника за сексуално здраве. Можете сами да си запишете час в тези клиники, които също са:

- Безплатни и поверителни - те няма да се свържат с никого, дори с личния Ви лекар без Ваше разрешение и са отворени за всички (независимо от възрастта, сексуалната ориентация и т.н.)

За да намерите Вашата местна клиника по генитоуринарна медицина или сексуално здраве, моля, щракнете върху връзката: <https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 Социални работници

Социалните работници предоставят съвети и подкрепа на хора с различни социални потребности. Това включва взаимоотношения, проблеми с алкохола или домашни проблеми, увреждания, общи здравословни и психични проблеми и закрила на детето.

Услугата обхваща всички възрасти от деца до възрастни хора. Социалните работници, които работят в Услуги за възрастни, оценяват нуждите на по-възрастните хора, хората с физически или обучителни увреждания или нуждите на психичното здраве. Те работят с хора, за да ги подкрепят в постигането на техния избор на начин на живот и със семейството и общността им, за да постигнат желания резултат. Социалният работник може да съдейства за достъп до услуги или ресурси като част от резултата от оценката на нуждите, като например грижи и подкрепа у дома, дневни грижи, заместване за почивка или грижи у дома или в дома за възрастни хора. Социалните работници помагат на хората да намерят пътя напред след травматично събитие в живота им и ги подкрепят да вземат самостоятелни решения.

4.6 Услуги за закрила на деца и възрастни

Има обстоятелства, при които социалните работници може да се наложи да се намесят, за да защитят децата или възрастните от нараняване или злоупотреба. Социалните служби в Северна Ирландия са задължени по закон да защитават тези, които са изложени на риск или са преживели насилие или малтретиране в нашето общество.

Ако имате някакви притеснения относно безопасността или благополучието на дете или смятате, че може да е изложено на риск от нараняване, моля, свържете се с екипа за грижи за деца на Gateway, като използвате номерата по-долу:

Тръст Белфаст: 028 9050 7000
Северен тръст: 0300 1234333

Западен тръст: 028 7131 4090
Югоизточен тръст: 0300 1000300
Южен тръст: 0800 7837745

Ако имате някакви притеснения относно безопасността или благополучието на възрастен човек или смятате, че може да е изложен на риск от нараняване, моля, свържете се със Службата за защита на възрастни, като използвате номерата по-долу:

Тръст Белфаст: 028 95041744
Северен тръст: 028 9441 3659
Западен тръст: 028 71611366/ 028 82835960
Югоизточен тръст: 028 92501227
Южен тръст: 028 3756 4423

Извън работно време може да се свържете със Службата за спешна социална работа за възрастни или деца чрез: 028 9504 9999

При спешни случаи можете също да се свържете с полицейската служба на Северна Ирландия (PSNI) чрез: 999.

4.7 Услуги за психично здраве

Ако имате проблем с психичното здраве, първо трябва да посетите личния си лекар. Те ще преценят проблема и могат или да предоставят лекарства и да наблюдават състоянието Ви, или могат да Ви насочат към специалист, например психиатър, психолог или съветник, ако е необходимо. Вашият лекар може да препоръча група за подкрепа за конкретния проблем. Когато други лица участват в грижите за Вас, като психиатър, социален работник или членове на семейството, Вашият личен лекар може да се свърже с тях, за да Ви осигури най-доброто цялостно лечение, грижи и подкрепа.

4.8 Услуги за хора с увреждания



В Северна Ирландия се предоставят редица здравни и социални услуги за посрещането на нуждите на хората с увреждания

(включително обучителни, умствени, физически и сензорни увреждания) и техните семейства или лицата, които се грижат за тях. Това включва оценки, консултиране, помощ в ежедневието и предоставяне на специализирано оборудване, както и услуги за рехабилитация, застъпничество и заместване за почивка.

Вашият личен лекар ще може да Ви предостави допълнителна информация за предлаганите услуги.

4.9 Обединени здравни специалисти

Обединени здравни специалисти (АНР) е колективното заглавие, дадено на 12 професионални групи:

- Диететика
- Трудова терапия
- Логопедична и езикова терапия
- Физиотерапия
- Подиатрия
- Протезиране и ортотика
- Ортоптика
- Парамедици
- Радиология
- Арт терапия
- Драма терапия
- Музикална терапия

Здравните специалисти работят с всички възрастови групи и във всички специалности. Техните специфични умения и опит могат да бъдат най-важният фактор за подпомагане на хората за:

- възстановяване на движението или мобилността
- преодоляване на проблеми със зрението
- подобряване на хранителния статус
- развиване на умения за общуване
- възстановяване на доверието в ежедневието и уменията за живот

Здравните специалисти работят в различни среди, включително болници, частни домове, клиники, лекарски кабинети и училища.

Те работят в партньорство с колеги от здравеопазването и социалните грижи от първичните, вторичните и социалните грижи, както и в независимите и доброволческите сектори.

4.10 Училищна медицинска сестра



Училищните медицински сестри предоставят общи здравни оценки в училището за всички деца през първата им година в основното училище и през първата година в средното училище. Обикновено ще бъдете поканени да присъствате на тези сесии с медицинската сестра, за да обсъдите здравето и развитието на Вашето дете. Това ще включва имунизации и ваксинации, скрининг на зрението, слуха, височината и индекса на телесна маса. Ако детето Ви има здравни нужди, училищната медицинска сестра ще обсъди това с родителите или настойниците и може да насочи детето за допълнителни изследвания и лечение.

4.11 Програма за имунизация на деца

Имунизацията е най-добрият и безопасен начин да предотвратите Вашето бебе или дете да се разболее от различни инфекциозни заболявания, например морбили.

Първата ваксина на бебето обикновено се поставя на 8-седмична възраст. Тя ще бъде поставена в кабинета на личния Ви лекар. Необходими са редица инжекции, за да защитите напълно детето си, така че е важно да завършите курса.

Ако ваксинациите са били пропуснати, детето Ви все още може да навакса, дори след дълга пауза. Не е необходимо да започва курса отначало. Някои заболявания могат да бъдат сериозни при по-големи деца, следователно също така е важно те да получат своите бустерни инжекции. В Северна Ирландия болестите, за които се предлага имунизация, включват: Полиомиелит, дифтерия, тетанус, магарешка кашлица (коклюш), хемофилус инфлуенце тип б, менингококова група С, морбили, паротит и рубеола. Тези имунизации са безплатни.

Информация за туберкулозата и инфекциозни БЦЖ (BCG) заболявания, може да бъде намерена на различни езици на

уебсайта на Агенцията за обществено здраве. <http://www.publichealth.hscni.net/>

Информационните листовки предоставят подробности за симптомите, превенцията и лечението.

Вашият личен лекар, здравен посетител, училищна медицинска сестра или медицинска сестра в практиката на личния Ви лекар ще могат да ви помогнат с всички въпроси относно имунизациите.

4.12 Аптечни услуги (The Chemist)



Фармацевтите (понякога наричани Chemists) са експерти по лекарствата и как те работят. Вашият личен лекар е този, който решава от какви лекарства имате нужда. Той или тя ще Ви даде формуляр, наречен рецепта, даващ Ви разрешение да вземете лекарството от аптека. Без него Вашият фармацевт не може да Ви даде лекарства, с изключение на някои много прости лекарства като болкоуспокояващи, които също можете да закупите в супермаркети и други магазини. Лекарствата, отпускани с рецепта, в момента са безплатни в Северна Ирландия.

Фармацевтите също така предоставят редица услуги, свързани със специфични здравословни проблеми - като спешна контрацепция, тест за бременност, обмен на игли, кислород или продукти за инконтиненция - и могат да предложат съвети за здравословен начин на живот и леки заболявания - като настинки и вируси, алергии, женски здравословни проблеми или болки.

Подробности за работното време на аптеките във Вашия район са публикувани онлайн на адрес

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

4.13 Зъболекари

Ако търсите стоматологично лечение, първо трябва да се регистрирате при зъболекар. За да се регистрирате при зъболекар, трябва да имате здравна карта. Ако сте посетител, ще можете да получите достъп до някои лечения. Трябва да проверите дали зъболекарят, с когото се свържете, ще ви третира като пациент на

здравната служба (HSC). Някои стоматологични услуги може да са или да не са безплатни за Вас, в зависимост от обстоятелствата Ви, като например ако сте на възраст под 16 години или под 19 години и сте на редовно обучение и ако сте бременна.

Намерете зъболекар в Северна Ирландия
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

4.14 Оптометристи (Оптикът)

Ако трябва да си направите очен тест, свържете се с регистриран оптометрист. Някои офталмологични услуги може да са или да не са безплатни за Вас, в зависимост от обстоятелствата Ви, като например ако сте на възраст под 16 години или под 19 години и сте на редовно обучение, ако имате определени заболявания или получавате обезщетения, които отговарят на условията. Ако имате право на лечение, ще Ви е необходима и Вашата здравна карта, за да получите достъп до безплатно HSC лечение. Много практики по оптометрия вече предлагат и услуга за хора, които имат нова и внезапна поява на очен проблем или напр. „възпалено око“. Повече информация за това как да получите достъп до услуги за грижа за очите можете да намерите на следния линк -

Услуги по оптометрия: [Информация за пациенти \(hscni.net\)](http://www.hscni.net)

5. Ако не сте доволни от услугата, която получавате



5.1 Процедура за оплаквания

Подаването на жалба не засяга правата Ви и няма да доведе до загуба на услуга, от която е преценено, че се нуждаете.

5.2 Как да се оплачете

Можете да подадете оплакването си по начина, във формата или на езика, който е най-удобен за Вас. Това може да бъде лице в лице, по телефона, в писмо или по имейл. Трябва да се опитате да предоставите на отдела за жалби подробности за това:

- Как да се свържат с Вас
- От кого или от какво се оплаквате
- Къде и кога се е случило събитието, което е причина за оплакването Ви
- Където е възможно, какви действия искате да бъдат предприети.

В идеалния случай, трябва да се опитате да се оплачете възможно най-скоро, обикновено в рамките на шест месеца, след като разберете, че имате причина за оплакване и обикновено не повече от 12 месеца след събитието.

5.3 Как да подадете жалба относно доставчик на здравни услуги

Ако искате извинение, обяснение или преразглеждане на Вашето лечение, първо трябва да се свържете с мястото, където сте получили грижите. Болницата, общопрактикуващият лекар, частната болница или клиника, където сте получили грижи, имат свои собствени процедури за оплаквания. Моля, свържете се с тях за подробности.

Можете да намерите подробности за процедурите за оплакване на здравните служби в Северна Ирландия на уебсайта на NI Direct на адрес: <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Можете също да се свържете със Съвета за пациенти и клиенти по имейл complaints.pcc@hscni.net или на безплатния телефон 0800 917 0222.

По-долу са данните за контакт с отдела за жалби на всеки тръст:

Тръст за здравни и социални грижи Белфаст

Complaints Department for the Belfast Health and Social Care Trust:
Level 7, McKinney House
Musgrave Park Hospital
Belfast BT9 7JB
Тел.: (028) 9504 8000
Имейл: complaints@belfasttrust.hscni.net
Онлайн: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

Северен тръст за здравни и социални грижи:

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

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

Можете също така да попълните и изпратите Формуляра за обратна връзка с потребителя на услугата

Югоизточен тръст за здравни и социални грижи:

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

Имейл: complaints@setrust.hscni.net
Онлайн: <https://setrust.hscni.net/contact-us/complaints/>

Южен тръст за здравни и социални грижи:

Service User Feedback Team
Southern Health and Social Care Trust
Beechfield House
Craigavon Area Hospital
68 Lurgan Road

Portadown
BT63 5QQ
Телефон: (028) 37564600

Имейл: serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net
Онлайн: <https://southerntrust.hscni.net/get-in-touch/service-user-feedback-form/>

Западен тръст за здравни и социални грижи:

Complaints Department
Trust Headquarters
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry
BT47 6SB
Тел.: 028 7134 5171 - Вътрешен: 214142
Или директен номер 028 7161 1226
Есемес (SMS): 077 8094 9796

Имейл: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Служба за линейки на Северна Ирландия (NIAS)

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

5.4 Какво ще се случи след това?

Получаването на Вашата жалба ще бъде потвърдено в рамките на 2 работни дни от получаването ѝ. Те ще се опитат да отговорят изцяло на вашата жалба в рамките на 20 работни дни. Някои оплаквания отнемат повече време за разрешаване от други. Те ще

Ви кажат, ако стане ясно, че не са в състояние да отговорят в рамките на тези срокове, и ще обяснят защо.

5.5 Какво се случва, ако все още не сте доволни, след като доставчикът на здравни услуги е разследвал жалбата Ви?

Ако останете недоволни, можете да отнесете жалбата си до комисаря по жалбите на Северна Ирландия (омбудсмана). Омбудсманът ще разгледа Вашата жалба, за да определи дали тя налага разследване от негова страна.

За допълнителна информация за услугите, предоставяни от омбудсмана, се свържете с:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR Безплатен телефон: 0800 34 34 24

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

6 Къде другаде можете да получите ключови съвети и информация?

Допълнителни съвети и информация можете да получите от:

- Съвета по здравеопазване и социални грижи
<http://www.hscboard.hscni.net>
- Вашите местни тръстове за здравни и социални грижи:
<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>
- Агенцията за обществено здраве
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Съвета на пациентите <http://www.patientclientcouncil.hscni.net>



- Организацията за бизнес услуги
<http://www.hscbusiness.hscni.net>

6.1 Мрежа на горещите телефонни линии в Северна Ирландия: www.helplinesnetworkni.com

Уебсайтът www.helplinesnetworkni.com предлага единна точка за достъп до телефонни номера и уебсайтове на горещи линии в Северна Ирландия, където хората могат да намерят правилната телефонна линия, която да отговаря на техните нужди. На лесния за навигация уебсайт са изброени номерата на над 20 телефонни линии за помощ в Северна Ирландия, управлявани от обществени, доброволчески и общностни организации, всички с нестопанска цел. На уебсайта има търсачка, която позволява на потребителите да потърсят правилната помощ чрез въвеждане на ключова дума, да намерят информация за това какво предлага линията за помощ и да получат актуални данни за контакт и информация за работното време. Членовете на мрежата предоставят разнообразни жизненоважни услуги за подкрепа, включително информация, съвети, консултиране, изслушване и приятелство, покриващи широк спектър от нужди и проблеми.

- Вашите местни избрани представители
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Вашите местни бюра за консултация на граждани
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Правен център на Северна Ирландия
<http://www.lawcentreni.org>
- Комисията по правата на човека на Северна Ирландия
<http://www.nihrc.org>
- Подкрепа за семейства <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Програма за овластяване на Южен Тайрон (STEP)
<http://www.stepni.org>
- Съветът за етническите малцинства на Северна Ирландия (NICEM) <http://www.nicem.org.uk>
- Съвет за доброволни действия на Северна Ирландия (NICVA)
<http://www.nicva.org>

Ако искате допълнителна информация за HSC в Северна Ирландия, моля, щракнете върху предоставената връзка:

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

DRAFT