

## Zdravotnické služby ve Walesu

Pokud jste zrovna dorazili do Walesu nebo se pokoušíte obdržet více informací o velšských zdravotnických službách, mohou vám pomoci následující informace.

### Co je NHS?

NHS (National Health Service – Národní zdravotnické služby) je státní zdravotnické služby Velké Británie, které pečují o zdraví obyvatel Spojeného království s využitím široké řady zdravotnických služeb. Některé z těchto služeb jsou bezplatné, za jiné budete možná muset zaplatit.

### Jaké služby jsou k dispozici?

#### Obvodní lékaři (GP)/lékařské ordinace nebo zdravotnická střediska

Lékaři GP jsou místní obvodní lékaři, kteří pečují o zdraví místních obyvatel. Tito lékaři pracují obvykle v obvodních lékařských praxích (Doctors surgeries), společně s jinými lékaři, zdravotními sestrami, externími zdravotníky a porodními asistentkami; návštěvy těchto ordinací jsou pro všechny obyvatele Spojeného království bezplatné. Obvodní lékař obvykle představuje první stupeň k využití zdravotnických služeb. Pokud vám obvodní lékař nemůže pomoci, odkáže vás ke specialistovi nebo do nemocnice. Obvodní lékařské praxe jsou běžně otevřené během dne a k večeru a v zavírací době poskytují na záznamníku informace, které vám pomohou najít lékařskou pomoc, když nejsou otevřené.

Obvodního lékaře můžete navštívit buď osobně nebo do ordinace zavolat telefonicky. Obvodní lékaře NHS najdete v telefonním seznamu, telefonicky na lince NHS Direct Wales (0845 46 47), prohlížením informací na tomto webovém serveru nebo se můžete zeptat sousedů, přátel nebo příbuzných. Obvodní lékař vám sdělí, jestli žijete v obvodu pro který jeho ordinace pracuje a jestli může přijmout nové pacienty. Zeptejte se, jestli si musíte návštěvu u lékaře sjednat předem nebo ne a nezapomeňte na ni přijít včas. Pokud si myslíte, že nemluvíte dobře anglicky, vezměte sebou, prosím, známého nebo příbuzného, který umí anglicky.

Některé obvodní lékaři mohou za své služby účtovat peněžní náhradu, a proto si to zkontrolujte ještě před návštěvou.

### NHS Direct Wales

NHS Direct Wales informační linka poskytující lékařské rady non stop, 24 hodin denně, každý den. Pokud se necítíte dobře, nevíte, co máte dělat nebo ke zjištění lékařských informací na celou řadu nemocí, léčebných způsobů a místních lékařských služeb, můžete NHS Direct Wales volat na čísle 0845 46 47. Hovory se účtují za místní sazbu 4p za minutu.

NHS Direct Wales může poskytnout důvěrné tlumočníky v mnoha jazycích včetně češtiny. Pokud chcete mluvit česky, vytočte číslo linky NHS Direct Wales 0845 46 47 a když odpoví, řekněte „Czech“. Nezavěšujte, počkejte, až vás spojí s česky mluvícím tlumočníkem, který pomůže, aby vám služba NHS Direct Wales poskytla zdravotnické informace, které požadujete.

## **Lékárny**

Lékárníci (někdy se lékárny nazývají Chemists) jsou odborníci na léky a jakým způsobem působí. Mohou také poskytnout radu na běžná onemocnění jako jsou kašel, nachlazení nebo bolesti a jiné zdravotní otázky, například zdravou výživu a jak přestat kouřit. Připravují také léky na lékařský předpis od vašeho obvodního lékaře. Zdravotnické rady v lékárnách jsou bezplatné, za léky ale budete asi muset zaplatit; možná máte nárok na bezplatné léky na předpis – to vám řekne váš lékař. Nejbližší lékárnou najdete online v databázi lékáren na tomto webovém serveru.

## **Nemocnice**

Pokud vás obvodní lékař doporučí na léčení v nemocnici, většinou dostanete pozvánku na návštěvu konzultanta (lékařský specialista). V závislosti na zdravotních potížích můžete být léčeni přímo v nemocnici (přijmou vás do nemocnice a zůstanete tam přes noc či déle) nebo ambulantně (kdy do nemocnice docházíte na léčení). Pokud si myslíte, že by vás měl prohlédnout specialista, navštivte nejdříve obvodního lékaře a požádejte ho o doporučení.

S NHS nespolupracují všechny nemocnice. Existují soukromé nemocnice, které vás mohou také léčit, za jejich služby ale budete muset zaplatit.

## **Pohotovostní oddělení (A&E)**

Některé nemocnice (ale ne všechny) jsou vybaveny pohotovostním oddělením. Pohotovost je otevřena 24 hodin denně a pomáhá pacientům, kteří potřebují pohotovostní ošetření.

## **Pohotovostní služby: telefon 999**

Pokud potřebujete okamžitou lékařskou pomoc (například jste účastníkem nějaké nehody), volejte číslo 999. Tato linka je bezplatná, i z mobilního telefonu. Operátor se vás zeptá, jaký druh služeb vyžadujete (požární, policejní nebo ambulanci). V případě potřeby rychlé lékařské pomoci požádejte o ambulanci. Buďte připraveni vyličit, co se stalo a kde se přesně nacházíte. Dispečer rychlé lékařské pomoci se vás zeptá na váš tělesný stav (nebo osoby, kvůli které voláte), a může vám poradit, jaká opatření učinit do doby, než přijede sanitka.

## **Zubní lékaři**

Zubní lékaři poskytují běžnou a speciální péči o zuby a dásně. K návštěvě zubního lékaře nemusíte čekat na to, až vás začnou bolet zuby. Naopak, pravidelné šestiměsíční prohlídky zabrání vzniku velkých problémů. Většina zubních ordinací přijímá jak pacienty NHS, tak i soukromé. Za zubařské služby budete ale muset něco zaplatit, i když jste zaregistrováni jako pacient NHS patient, výjimkou je pokud jste od těchto poplatků osvobozeni (například ti, kteří nedovršili 18 let, těhotné ženy nebo matky s dětmi mladšími 12 měsíců nebo pokud pobíráte nějakou podporu). Nejbližšího zubního lékaře najdete online v databázi zubních lékařů na tomto webovém serveru.

## **Optici**

Optici provádějí vyšetření zraku a prohlídky očí, Jejich praxe se obvykle nacházejí na hlavních ulicích. Po prohlídce očí, pokud je to nutné, někteří optici také zařizují dodání brýlí na předpis. Pokud nemáte nárok na bezplatnou oční prohlídku (například pokud jste nedovršili 18 let, máte cukrovku nebo oční zákal nebo pobíráte nějakou podporu), musíte za tyto služby platit.

## **Jak podat stížnost na služby NHS.**

Všechny organizace NHS mají zavedené postupy pro případy podávání stížností. Pokud si přejete podat na služby NHS stížnost, můžete si promluvit s osobou, která vám tyto služby poskytla nebo s vedoucím oddělení stížností na dané služby. Stížnost také můžete podat písemně a adresovat jí vedoucímu oddělení stížností. Nezapomeňte uvést:

- na koho nebo na co si stěžujete,
- kdy a kde se to stalo,
- jakákoli opatření, která jste v tom učinili,
- jakých zamýšlíte dosáhnout výsledků, např. omluvy organizace nebo změny způsobů práce v budoucnosti.

Stížnosti musíte podat nejpozději do šesti měsíců po události. Pokud podáváte písemnou stížnost, obdržíte do dvou pracovních dnů odpověď, která potvrdí, že organizace vaši stížnost obdržela.

Vaše stížnost bude prošetřena důvěrně a nikdo vám nic za její podání neučiní. Za normálních podmínek obdržíte písemnou odpověď ohledně řešení vaší stížnosti během dvaceti pracovních dnů.

S podáním stížnosti vám může pomoci místní Rada pro zdravotní otázky (Community Health Council, CHC), kde vám mohou v případě potřeby zajistit tlumočnické služby.

## **Nejste stále spokojeni?**

Existují dvě cesty, kterými vaši stížnost můžete :

- Pokud léčba nebo zdravotnická péče, na které si stěžujete, proběhly před 1. dubnem 2006, můžete požádat o nezávislé posouzení (Independent Review) vaší stížnosti, a to zkontaktováním Nezávislého sekretariátu pro stížnosti (Independent Complaints Secretariat) pro vaši oblast (viz níže uvedené adresy). Pokud nejste spokojeni ani po tomto posouzení, můžete si stěžovat u Ombudsmana pro veřejné služby ve Walesu (Ombudsman for Public Services).
- Pokud léčba nebo zdravotnická péče, na kterou si stěžujete, proběhly 1. dubna 2006 nebo po tomto datu, o nezávislé posouzení žádat nemusíte a můžete se obrátit přímo k Ombudsmanovi pro veřejné služby ve Walesu (adresa viz níže).

## **Užitečné kontakty**

### **Nezávislý sekretariát pro stížnosti**

Vaši stížnost obdrží nezávislý pracovník, který zjistí, jestli existuje něco, co se dá udělat na místní úrovni nebo jestli je nutný zásah nezávislé komise, která posoudí vaši stížnost podrobněji. Adresu Sekretariátu pro vaši oblast obdržíte jako součást odpovědi na vaši stížnost. Můžete je kontaktovat na následujících adresách:

### **Independent Complaints Secretariat**

Mid and West Wales  
PO Box 2  
Brecon  
Powys LD3 OXR  
Tel.: 01874 712748  
Fax: 01874 712756

### **Independent Complaints Secretariat**

South Wales  
PO Box 21  
Cardiff  
CF10 2ZR  
Tel.: 029 2037 6840  
Fax: 029 20376826

### **Independent Complaints Secretariat**

North Wales  
PO Box 125  
Mold  
CH7 1WH  
Tel.: 01352 700227  
Fax: 01352 754649

### **Ombudsmanovi pro veřejné služby ve Walesu**

Ombudsman může posoudit vaši stížnost v případě, pokud s vámi nejednali spravedlivě nebo jste obdrželi služby nedostatečné kvality. Pokud je vaše žádost oprávněná, bude dané služby informovat jakým způsobem by mělo dojít k vyřešení celé záležitosti. Ombudsmana můžete zkontaktovat na této adrese:

Public Services Ombudsman for Wales  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

Tel.: 01656 641150  
E-mail : [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Svou stížnost můžete ombudsmanovi zaslat písemně stáhnutím formuláře na stížnosti nebo jeho vyplněním online na webových stránkách:  
[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

### **Rady CHC ve Walesu**

Vaše místní Rada pro zdravotní otázky (CHC) nabízí služby na podporu stížností, které vám pomáhají a poskytují rady. Adresu místní rady CHC obdržíte kontaktováním Rady všech CHC na následujícím čísle:

Tel.: 0845 644 7814

Webové stránky: [www.patienthelp.wales.nhs.uk](http://www.patienthelp.wales.nhs.uk)