

Opieka medyczna w Walii

Jeżeli niedawno przyjechałeś(a)ś do Walii lub próbujesz dowiedzieć się więcej jak wygląda opieka medyczna w Walii poniższe informacje mogą być dla Ciebie pomocne.

Co to jest NHS?

NHS (National Health Service) Państwowa Służba Zdrowia jest to w Zjednoczonym Królestwie państwowa opieka medyczna dla osób mieszkających na terenie Królestwa, w skład której wchodzi szeroki wachlarz usług. Niektóre usługi są darmowe, a za inne być może trzeba będzie zapłacić.

Jakie usługi są dostępne?

Lekarze pierwszego kontaktu (GP's)/gabinety lekarskie lub ośrodki zdrowia

Lekarze pierwszego kontaktu są to lokalni domowi lekarze, którzy zajmują się zdrowiem społeczności miejscowej. Przeważnie pracują oni w gabinetach lekarskich z innymi lekarzami, pielęgniarkami, pielęgniarkami środowiskowymi i położnymi i wizyty do gabinetu lekarskiego są darmowe dla wszystkich mieszkańców w Zjednoczonym Królestwie. Lekarz GP jest lekarzem pierwszego kontaktu udostępniającym doświadczenie do opieki medycznej. Jeżeli lekarz GP nie będzie mógł poradzić sobie z Twoim problemem wtedy skieruje on Ciebie do specjalisty lub do szpitala. Gabinety lekarskie są normalnie otwarte w ciągu dnia i po południu a kiedy są zamknięte mają nagrany na sekretarce wiadomość gdzie można otrzymać pomoc po godzinach.

Można udać się do lekarza osobiście lub skontaktować się z nim przez telefon. Lokalnego lekarza GP można znaleźć w książce telefonicznej, kontaktując się z biurem NHS Direct Wales (0845 46 47), szukając informacji na tej witrynie internetowej lub pytając o to sąsiadów, znajomych czy rodzinę. Lekarz GP może Ci powiedzieć czy mieszkasz w dzielnicy, która należy do jego rejonu, a także czy ma miejsce na nowych pacjentów. Możesz zapytać czy musisz umawiać się z nim na wizytę, czy nie i nigdy nie spóźniać się na wyznaczone spotkanie. Jeżeli martwisz się, że Twoja znajomość angielskiego nie jest zbyt dobra weź wtedy ze sobą znajomego czy członka rodziny, który lepiej zna angielski.

Niektórzy lekarze GP mogą pobierać opłaty za swoje usługi a więc należy to sprawdzić przed wizytą.

NHS Direct Wales

NHS Direct Wales są to telefoniczne usługi otwarte codziennie 24 godziny na dobę dające porady i informacje na tematy dotyczące zdrowia. Możesz zadzwonić do tego biura pod numer 0845 46 47, jeżeli nie czujesz się dobrze i nie jesteś pewien co należy zrobić lub potrzebujesz informacji na temat jakiejś choroby czy leczenia albo na temat lokalnych usług zdrowotnych. Rozmowy telefoniczne kosztują według lokalnej taryfy 4p za minutę.

Usługi NHS Direct Wales mogą zapewnić poufnych tłumaczy w wielu językach wliczając tu również (język polski). Jeżeli chciał(a)byś mówić (po polsku), zatelefonuj do NHS Direct Wales pod numer 0845 46 47 i kiedy ktoś odpowie na Twój telefon, powiedz "Polish". Poczekać na linii aż zostaniesz połączony(a) z polskim tłumaczem, który pomoże w rozmowie z NHS Direct Wales w przekazaniu Ci informacji czy porady jakiej potrzebujesz.

Farmaceuci

Farmaceuci (zwani czasami aptekarzami) są ekspertami od lekarstw i jak one działają. Mogą oni również udzielić porady na temat popularnych dolegliwości takich jak kaszel, przeziębienie, różne bóle czy inne sprawy związane ze zdrowiem, takie jak zdrowa dieta czy jak można przestać palić papierosów. Przygotują oni lekarstwa na receptach przepisanych przez twojego lekarza. Porady farmaceutów są darmowe, ale być może trzeba będzie zapłacić za lekarstwo, chyba że jest się zwolnionym od tej opłaty – twój lekarz może cię o tym poinformować. Aby znaleźć najbliższą aptekę można poszukać jej w bazie danych na tej witrynie internetowej.

Szpital

Jeżeli twój lekarz skieruje cię do szpitala na leczenie przeważnie otrzymasz wtedy wyznaczoną wizytę do specjalisty (consultant). W zależności od danej choroby możesz być leczony(a) jako pacjent hospitalizowany (kiedy jest się przyjętym na oddział i zatrzymany na jedną noc czy też dłużej) lub jako pacjent leczony ambulatoryjnie (kiedy przychodzi się do szpitala na wyznaczone wizyty). Jeżeli uważasz, że potrzebujesz zobaczyć się ze specjalistą powinieneś najpierw przyjść do swojego lekarza domowego i poprosić go o skierowanie do niego.

Nie wszystkie szpitale pracują w ramach NHS. Są także prywatne szpitale gdzie można się leczyć, lecz trzeba za to zapłacić.

Oddział w szpitalu - ostry dyżur

Niektóre szpitale (niestety nie wszystkie) posiadają oddział ostry dyżur. Oddziały te otwarte są 24 godziny na dobę i są dla pacjentów, którzy potrzebują nagłej pomocy.

Nagła pomoc: zadzwoń pod numer 999

Jeżeli potrzebujesz nagłej pomocy lekarskiej (na przykład miałe(a)s jakiś wypadek) zadzwoń pod numer 999. Rozmowa ta jest darmowa wliczając w to również rozmowę z telefonu komórkowego. Telefonista zapyta cię jakiej potrzebujesz nagłej pomocy (straży pożarnej, policji czy ambulansu). Po nagłą pomoc lekarską poproś o ambulans. Bądź przygotowany(a) na to, że będziesz musiał(a) wytłumaczyć co się stało i gdzie się znajdujesz. Dyspozytor nagłej pomocy medycznej zada ci szereg pytań jak się czujesz, lub osoba dla której wzywasz pomoc i może da ci poradę co robić zanim przyjedzie ambulans.

Dentyści

Dentyści zapewniają rutynowe i specjalistyczne leczenie zębów i dziąseł. Nie musisz czekać aż rozboli cię ząb, aby pójść do dentystry. A tak naprawdę to regularny przegląd co sześć miesięcy ochroni zęby przed poważnymi problemami. Większość przychodni dentystrycznych przyjmuje państwowych i prywatnych pacjentów. Nawet jeżeli jest się zarejestrowanym jako pacjent objęty państwową opieką medyczną trzeba będzie zapłacić pewne opłaty za leczenie dentystryczne, chyba że jest się zwolnionym z tego (na przykład jeżeli jest się poniżej 18 lat, jeżeli jest się w ciąży lub urodziło się dziecko w ciągu ostatnich 12 miesięcy, lub jeżeli otrzymuje się pewne zasiłki). Aby znaleźć najbliższą przychodnię dentystryczną można poszukać jej w bazie danych na tej witrynie internetowej.

Optycy

Optycy zbadają twój wzrok i sprawdzą stan zdrowia twoich oczu. Przeważnie pracują oni w sklepach optycznych znajdujących się na głównych ulicach. Po zbadaniu twojego wzroku, jeżeli jest taka potrzeba, niektórzy optycy dobiorą i dopasują ci okulary według recepty. Normalnie trzeba będzie zapłacić za te usługi chyba, że masz prawo do darmowego zbadania wzroku dlatego, że na przykład masz poniżej 18 lat, cierpisz na cukrzycę czy jaskrę lub otrzymujesz pewne zasiłki.

W jaki sposób złożyć skargę na jakość Usług świadczonych przez Państwową Służbę Zdrowia (NHS)

Wszystkie jednostki Państwowej Służby Zdrowia posiadają odpowiednie procedury składania skarg i zażaleń. Gdy zamierza Pan/ Pani złożyć skargę na wykonanie usługi w jednostce Państwowej Służby Zdrowia (NHS), może Pan/Pani porozmawiać z osobą, która tę usługę wykonała lub z kierownikiem d/s skarg i zażaleń. Może Pan/Pani zrobić to również w formie pisemnej. Pismo należy zaadresować do kierownika d/s skarg i zażaleń. Proszę pamiętać o umieszczeniu w nim następujących informacji:

- Kogo lub czego dotyczy skarga
- Czas i miejsce zdarzenia
- Jakie kroki zostały przez Pana/Panią podjęte
- Jakiego oczekuje Pan/Pani zadośćuczynienia, np.: przeprosin danej instytucji lub zmiany sposobu jej postępowania w przyszłości.

Skargi powinny zostać złożone w ciągu sześciu miesięcy od chwili zdarzenia. W przypadku złożenia skargi w formie pisemnej powinien/powinna Pan/Pani, w ciągu dwóch dni roboczych, otrzymać odpowiedź potwierdzającą jej przyjęcie przez daną instytucję.

Pana/Pani skarga zostanie rozpatrzona z zachowaniem poufności i nie poniesie Pan/Pani żadnych konsekwencji związanych z jej wniesieniem. W ciągu dwudziestu dni roboczych powinien/powinna Pan/Pani otrzymać pisemną odpowiedź.

Pomoc w przygotowaniu skargi może Pan/Pani uzyskać w lokalnej Społecznej Radzie Zdrowia (Community Health Council - CHC), która powinna również być w stanie, jeśli to konieczne, zapewnić Panu/Pani pomoc tłumacza.

Gdy nadal nie jest Pan/Pani usatysfakcjonowany(a)?

Są dwie możliwości dalszego rozpatrzenia Pana/Pani skargi:

- W przypadku, gdy leczenie lub opieka, której dotyczy skarga, miały miejsce przed 1 kwietnia 2006, może Pan/Pani poprosić o jej Niezależną Rewizję, kontaktując się z Niezależnym Wydziałem Skarg i Zażaleń (Independent Complaints Secretariat) w Pana/Pani rejonie (lista adresów znajduje się poniżej). Jeśli po jej rozpatrzeniu jest Pan/Pani nadal nieusatysfakcjonowany(a), może Pan/Pani złożyć skargę u Rzecznika Praw Obywatelskich Usług Publicznych w Walii.
- W przypadku, gdy leczenie lub opieka, której dotyczy skarga, miały miejsce w dniu lub po 1 kwietnia 2006, może Pan/Pani zrezygnować z Niezależnej Rewizji i złożyć skargę bezpośrednio u Rzecznika Praw Obywatelskich Usług Publicznych w Walii (lista adresów znajduje się poniżej).

Przydatne adresy.

Independent Complaints Secretariat (Niezależny Wydział Skarg i Zażaleń)

Niezależna osoba rozpatrzy Pana/Pani skargę i ustali czy można w tej sprawie zrobić coś więcej na szczeblu lokalnym, czy też należy powołać niezależną komisję, która zbada Pana/Pani skargę dokładniej. Adres Wydziału znajdującego się w Pana/Pani rejonie zostanie podany w piśmie wysłanym w odpowiedzi na Pana/Pani skargę. Z jego pracownikami może się Pan/Pani również skontaktować korzystając z poniższych danych:

Independent Complaints Secretariat (Niezależny Wydział Skarg i Zażaleń)

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

Independent Complaints Secretariat (Niezależny Wydział Skarg i Zażaleń)

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

Independent Complaints Secretariat (Niezależny Wydział Skarg i Zażaleń)

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

Public Services Ombudsman for Wales (Rzecznik Praw Obywatelskich Usług Publicznych w Walii)

Rzecznik Praw Obywatelskich ustali czy został(a) Pan/Pani potraktowany(a) w nieodpowiedni sposób lub usługa została źle wykonana. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia skargi powiadomi on odpowiednią jednostkę o tym, co powinno jego zdaniem zostać zmienione. Z Rzecznikiem Praw Obywatelskich można się kontaktować pod poniższym adresem:

Public Services Ombudsman for Wales (Rzecznik Praw Obywatelskich Usług

Publicznych w Walii)
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Tel: 01656 641150

E-mail : ask@ombudsman-wales.org.uk

Ma Pan/Pani możliwość złożenia skargi u Rzecznika Praw Obywatelskich w formie pisemnej poprzez pobranie formularza skarg ze strony internetowej lub wypełnienie go on-line. Adres strony internetowej: www.ombudsman-wales.org.uk

Komisja Społecznych Rad Zdrowia w Walii (Board of CHCs)

Pana/Pani lokalna Społeczna Rada Zdrowia (Community Health Council - CHC) oferuje usługę prawną dotyczącą skarg i zażaleń, służąc pomocą i doradztwem. Dane dotyczące lokalnej Społecznej Rady Zdrowia można otrzymać kontaktując się z Komisją Społecznych Rad Zdrowia pod numerem telefonu:

Tel: 0845 644 7814

Website: www.patienthelp.wales.nhs.uk