

## **Serviços de Saúde no País de Gales**

Se acabou de chegar ao País de Gales ou está a tentar saber mais sobre como é que funcionam os cuidados de saúde no País de Gales, esta informação pode ser-lhe útil.

### **O que é o NHS?**

O NHS (Serviço Nacional de Saúde) é o serviço de saúde estatal do Reino Unido (RU) que oferece tratamento aos residentes do RU através de um leque abrangente de serviços de saúde. Alguns serviços são gratuitos e poderá ter de pagar por outros.

### **Quais os serviços disponíveis?**

#### **Médicos de Clínica Geral / Clínica de Áreas Necessitadas ou Centro de Saúde**

Os médicos de clínica geral são os médicos de família locais que lidam com a saúde da comunidade local. Normalmente trabalham em centros de saúde (clínicas de áreas necessitadas), em conjunto com outros médicos, enfermeiros, assistentes de saúde e parteiras e as visitas ao centro são gratuitas para todos os residentes no RU. O médico de clínica geral é o primeiro ponto de contacto que lhe permite aceder a cuidados médicos. Se um médico de clínica geral não conseguir resolver o seu problema, ele irá reencaminhá-lo(a) para um especialista ou para um hospital. Os centros de saúde encontram-se geralmente abertos durante o dia e início da noite, tendo, no entanto, uma mensagem no atendedor de chamadas a informá-lo(a) sobre onde poderá obter a ajuda médica quando o centro estiver fechado.

Poderá visitar o médico de clínica geral pessoalmente ou contactar o centro através do telefone. Poderá encontrar os médicos de clínica geral do NHS procurando na lista telefónica, contactando NHS Direct Wales (0845 46 47), procurando informações neste *website* ou perguntando aos seus vizinhos, amigos e familiares. Os médicos de clínica geral poderão informá-lo(a) se reside numa área abrangida pelo centro e se este pode receber novos pacientes. Pergunte se terá ou não de marcar uma consulta com o médico e lembre-se de chegar a horas para qualquer consulta que marque. Se estiver preocupado(a) com o facto de o seu inglês falado não ser bom, por favor, leve consigo um amigo(a) ou um familiar que fale bem inglês.

Alguns médicos de clínica geral poderão cobrar pelos seus serviços, por isso deve perguntar se é essa a situação antes de ser atendido(a).

### **NHS Direct Wales**

O NHS Direct Wales é um serviço médico de aconselhamento e informações disponível 24 horas por dia, todos os dias. Pode contactar para o NHS Direct Wales através do número 0845 46 47, se sentir doente e não tiver a certeza do que fazer, ou para pedir informações de saúde sobre um leque abrangente de condições, tratamentos e serviços de saúde locais. As chamadas são cobradas à taxa local de 4p por minuto.

O NHS Direct Wales pode fornecer-lhe intérpretes confidenciais em variadas línguas, incluindo (inserir língua). Se pretender utilizar (inserir língua), telefone para o número de telefone 0845 46 47 do NHS Direct Wales e quando atenderem diga "Portuguese". Aguarde em linha até que seja transferido(a) para um intérprete falante de Português que irá ajudar o NHS Direct Wales a lhe prestar as informações ou conselhos de saúde de que necessita.

### **Farmacêuticos**

Os farmacêuticos são peritos em medicamentos e sobre o modo como estes actuam. Eles podem também dar-lhe conselhos sobre as queixas mais comuns como tosse, constipações, dores e outros problemas de saúde, tais como uma alimentação saudável e deixar de fumar. Eles preparam as receitas que o seu médico lhe deu. O conselho dado pelos farmacêuticos é gratuito, mas pode ter de pagar pelos medicamentos ou pode ser elegível para obter receitas grátis – o seu médico irá informá-lo(a). Para encontrar a farmácia mais próxima pode procurar a base de dados *online* de farmácias neste sítio.

### **Hospital**

Se o seu médico de clínica geral o(a) reencaminhar para o hospital para tratamento, normalmente é-lhe marcada uma consulta para um médico especialista. Consoante o problema médico que tiver, poderá ser tratado(a) como paciente interno(a) (dando entrada numa enfermaria e permanecer aí a noite ou mais tempo) ou como um paciente de ambulatório (visitando o hospital para consultas). Se achar que necessita consultar um especialista, deve visitar primeiro o seu médico de clínica geral e pedir-lhe que o(a) reencaminhe.

Nem todos os hospitais pertencem ao sistema do NHS. São hospitais privados que fornecem tratamento mediante pagamento.

### **Departamentos de Acidentes e Emergências (A&E)**

Alguns (mas nem todos) os hospitais têm departamentos de acidentes e emergências. Estes departamentos estão abertos 24 horas por dia e lidam com pacientes que necessitam de tratamento urgente.

### **Serviços de Emergência: ligue o 999**

Se precisar de assistência médica imediata (por exemplo se tiver um acidente), ligue o 999. A chamada é gratuita, mesmo para telemóveis. Um operador vai perguntar-lhe qual o serviço de emergência de que necessita (Incêndio, Polícia ou Ambulância). Para uma assistência médica urgente peça o serviço de ambulância. Esteja preparado(a) para informar os Serviços de Emergência sobre o que aconteceu e onde se encontra exactamente. O Controlador de Emergência Médica vai fazer-lhe perguntas sobre a sua condição, ou sobre a pessoa por quem está a telefonar, e pode dar-lhe conselhos sobre o que fazer até chegar a ambulância.

## **Dentistas**

Os dentistas oferecem um cuidado frequente e especializado para dentes e gengivas. Não precisa de esperar até ter uma dor de dentes para ir ao dentista. De facto, uma revisão todos os seis meses vai ajudá-lo(a) a prevenir o aparecimento de qualquer problema mais grave. Muitos dos serviços dentários aceitam uma mistura de pacientes do NHS e privados. Mesmo que esteja registado(a) como um(a) paciente NHS, terá de pagar alguns encargos pelo tratamento médico, a não ser que seja isento(a) de encargos (por exemplo, se tiver menos de 18 anos de idade, se estiver grávida ou se tiver tido um bebé nos últimos 12 meses, ou se for detentor(a) de determinados benefícios). Para encontrar o dentista mais próximo, pode procurar a base de dados *online* de dentistas neste sítio.

## **Oftalmologistas**

Os oftalmologistas irão testar a sua visão e examinar a saúde dos seus olhos e normalmente trabalham em lojas de rua. Após testarem os seus olhos, se for necessário, alguns oftalmologistas irão também adaptar e fornecer-lhe lentes (óculos) para uma receita. A não ser que tenha direito a um teste de visão gratuito (por exemplo, se tiver menos de 18 anos de idade, se tiver diabetes ou glaucoma, ou se tiver direito a alguns benefícios), terá de pagar por estes serviços.

## **Como fazer reclamação acerca dos serviços do NHS (Serviço Nacional de Saúde).**

Todas as organizações do NHS possuem procedimentos para reclamações. Se desejar fazer reclamação acerca de um serviço do NHS, pode dirigir-se à pessoa que lhe prestou o serviço ou ao chefe de reclamações do serviço. Também pode apresentar a sua reclamação por escrito que poderá remeter para o chefe de reclamações. Não se esqueça de mencionar o seguinte:

- O assunto da reclamação ou de quem quer reclamar
- Quando e onde aconteceu
- Todas as medidas que tenha tomado acerca disso
- O resultado a que deseja chegar, assim como a organização pedir desculpa ou ela alterar o modo de proceder no futuro.

As reclamações devem ser feitas no prazo de seis meses a seguir ao incidente. Se apresentar a sua reclamação por escrito, terá de receber uma resposta no prazo de dois úteis a informar que a organização recebeu a sua reclamação.

A sua reclamação será examinada na confidencialidade e você não ficará em apuros por ter feito queixa. Normalmente deveria receber uma resposta por escrito à sua reclamação, no prazo de vinte dias úteis.

Também pode obter assistência para fazer reclamação junto à Community Health Council -CHC (Junta de Saúde Comunitária) da sua área, que também deve poder organizar-lhe o recurso a intérprete caso isso seja necessário.

### **E se continuar descontente?**

Existem dois métodos para poder levar a sua reclamação ainda mais adiante:

- Se o tratamento ou os cuidados de que reclama foram administrados antes do dia 1 de Abril de 2006, pode solicitar uma Revisão Independente (“Independent Review”) da sua reclamação contactando o Secretariado Independente de Reclamações (“Independent Complaints Secretariat”) para a sua área (os endereços encontram-se mais abaixo). Se mesmo depois da revisão ainda não estiver contente, pode fazer a sua reclamação junto ao Provedor dos Serviços Públicos para o País de Gales (“Public Services Ombudsman for Wales”).
- Se o tratamento ou os cuidados de que reclama foram administrados a dia 1 de Abril de 2006 ou a partir dessa data, pode optar por não solicitar uma Revisão Independente mas apresentar a sua reclamação directamente ao Provedor dos Serviços Públicos para o País de Gales (“Public Services Ombudsman for Wales”); os endereços encontram-se mais abaixo.

## **Contactos Úteis.**

### **Independent Complaints Secretariat (Secretaria de Reclamações Independente)**

Uma pessoa sem afiliações irá fazer a revisão da sua reclamação e ponderar se há mais alguma coisa que possa vir a ser feita ao nível local ou se se deva realizar um painel independente para examinar a sua reclamação em mais pormenor. O endereço do secretariado relativo à sua área ser-lhe-á proporcionado na carta que lhe for enviada em resposta à sua reclamação. Também os pode contactar utilizando os dados mais abaixo:

### **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

### **Public Services Ombudsman for Wales (Provedor dos Serviços Públicos para o País de Gales)**

O provedor pode examinar a reclamação onde quer que você tenha sido tratado/a injustamente ou onde quer que o serviço prestado tenha sido péssimo. Se a sua reclamação for retida, ele irá participar ao serviço o que acha que este deva fazer para rectificar o ocorrido. Pode contactar o provedor no endereço seguinte:

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

Tel.: 01656 641150

Correio electrónico : [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Pode apresentar a sua reclamação por escrito ao provedor obtendo um impresso de reclamações por transferência de ficheiros ou preenchendo-o “on line” no sítio da Internet seguinte: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

**Board of CHCs in Wale  
(Conselho de Juntas Comunitárias de Saúde)**

A sua Junta Comunitária de Saúde (“Community Health Council “- CHC) oferece um Serviço de advocacia para lhe prestar assistência e aconselhamento. Pode obter dados acerca da CHC da sua área ao contactar o Conselho de Juntas Comunitárias de Saúde (“ Board of CHCs” ) ligando para o número seguinte:

Tel.: 0845 644 7814

Sítio na Internet: [www.patienthelp.wales.nhs.uk](http://www.patienthelp.wales.nhs.uk)