

## **Система здравоохранения в Уэльсе**

Если вы недавно прибыли в Уэльс или пытаетесь узнать больше о системе здравоохранения в Уэльсе, приведенная здесь информация может оказаться вам полезной.

### **Что означает ГСЗ (NHS)?**

ГСЗ (Государственная служба здравоохранения) – государственная система здравоохранения Соединенного Королевства, обеспечивающая лечение лицам, постоянно проживающим в Соединенном Королевстве, через широкую сеть учреждений здравоохранения. Некоторые виды медицинского обслуживания бесплатны, но за некоторые вам придется платить.

### **Какое медицинское обслуживание доступно?**

#### **Лечащие врачи / Амбулатория или поликлиника**

Лечащие врачи – это местные семейные доктора, предоставляющие медицинскую помощь местной общине. Обычно лечащие врачи в своей «амбулатории» (врачебной приемной) сотрудничают с другими врачами, медсестрами, патронажными сестрами, акушерками, и визит в амбулаторию бесплатный для всех лиц, постоянно проживающих в Соединенном Королевстве. Амбулатория – обычно первое место, где вы можете получить доступ к медицинской помощи. Если лечащий врач не сможет вам помочь, вас направят к специалисту или в больницу. Амбулатория обычно открыта на протяжении дня и ранним вечером, а когда она закрыта, получить медицинскую помощь вам помогут сообщения, записанные на автоответчике.

Вы можете посетить амбулаторию лично или связаться с амбулаторией по телефону. Местную амбулаторию ГСЗ вы можете найти с помощью телефонной книги, службы NHS Direct Wales (0845 46 47), данного вебсайта или соседей, друзей и членов семьи. Лечащие врачи могут сообщить вам, живете ли вы в районе обслуживания приемной, и могут ли они принять нового пациента. Спросите, нужно ли договариваться о встрече с доктором и помните, что необходимо приходить вовремя на любую назначенную встречу. Если вы волнуетесь из-за того, что не очень хорошо разговариваете на английском языке, возьмите с собой друга или члена семьи, хорошо владеющего английским.

Некоторые лечащие врачи могут брать плату за свои услуги, так что вам следует проверить это перед посещением.

### **NHS Direct Wales**

NHS Direct Wales – консультационная и информационная служба по вопросам здравоохранения, доступная 24 часа в сутки, каждый день. Вы можете позвонить в NHS Direct Wales по тел. 0845 46 47, если вы плохо себя чувствуете и не уверены, что вам делать. Также вы можете позвонить, чтоб получить информацию по широкому кругу вопросов о состоянии здоровья, лечении и местных службах здравоохранения. Стоимость телефонного звонка по местному тарифу - 4 пенса за минуту.

NHS Direct Wales может предоставить конфиденциальные услуги переводчиков с многих языков, включая русский. Если вы хотите говорить по-русски, позвоните в NHS Direct Wales по телефону 0845 46 47 и, когда вам ответят, скажите: "Russian". Подождите, пока вас соединят с переводчиком с русского языка, и с его помощью NHS Direct Wales предоставит необходимую вам информацию о здоровье или консультацию.

### **Фармацевты**

Фармацевты (иногда их зовут аптекарями) – специалисты по лекарствам и их действию. Они могут давать советы, что делать при обычных недомоганиях таких, как кашель, простуда, различные боли, а также и по другим проблемам, связанным со здоровьем: здоровое питание, отказ от курения. Фармацевты приготавливают лекарства по рецепту, написанному врачом для вас. Консультации фармацевтов предоставляются бесплатно, но вам, возможно, придется заплатить за лекарство, если вы не имеете права на бесплатные рецепты - об этом вам подробнее расскажет ваш врач. Ближайшую аптеку вы можете найти он-лайн в базе данных аптек на этом сайте.

### **Больница**

Если лечащий врач направит вас на лечение в больницу, вам, обычно, будет назначен прием у консультанта (врача-специалиста). В зависимости от заболевания вас будут лечить как стационарного больного (вам придется остаться в больнице на ночь или дольше) или как амбулаторного больного (вы будете приходить в больницу на прием у врача). Если вам необходим прием у специалиста, вам следует прежде посетить вашего лечащего врача и попросить у него направление.

Не все больницы сотрудничают с ГСЗ. Это частные больницы, которые могут предложить лечение, но возьмут с вас плату.

### **Отделения экстренной медицинской помощи**

Некоторые (но не все) больницы имеют отделения экстренной медицинской помощи. Эти отделения открыты круглосуточно и оказывают помощь пациентам, нуждающимся в срочном лечении.

### **Вызов службы экстренной помощи по тел. 999**

Если вам необходима немедленная медицинская помощь (например, в результате несчастного случая), звоните 999. Звонки, в том числе с мобильных телефонов, являются бесплатными. Оператор спросит вас, какая немедленная помощь вам необходима (помощь пожарных, полиции или бригады скорой медицинской помощи). Чтоб получить срочную медицинскую помощь, попросите помощь бригады скорой медицинской помощи. Будьте готовы сообщить службе экстренной помощи, что случилось, и точно указать, где вы находитесь. Диспетчер экстренной медицинской помощи спросит о самочувствии вашем или особы, о которой вы сообщаете, и посоветует, что делать до тех пор, пока придет бригада скорой помощи.

### **Зубные врачи**

Зубные врачи проводят профилактический осмотр и лечение зубов и десен. Вы не должны ждать, пока появится зубная боль, чтоб пойти к зубному врачу. На

самом деле, проверка зубов каждые шесть месяцев помогает предотвратить развитие тяжелых заболеваний. Большинство зубных врачей принимают как пациентов, направленных ГСЗ, так и частных пациентов. Даже если вы зарегистрированы в ГСЗ, вам придется частично оплатить лечение у зубного врача, если только вы не освобождены от уплаты (например, если вам нет 18 лет, если вы беременны или имеете ребенка в возрасте до 12 месяцев или если вы получаете определенные льготы). Найти ближайшего зубного врача вы можете он-лайн в базе данных зубных врачей на этом сайте.

### **Глазные врачи**

Глазные врачи проверят ваше зрение и обследуют здоровье ваших глаз. Обычно они работают в центральных магазинах. При необходимости после проверки ваших глаз некоторые глазные врачи также подбирают и выдают очки в соответствии с рецептом. Если вы не освобождены от оплаты за осмотр (например, если вам нет 18 лет, у вас диабет или глаукома или вы получаете определенные льготы), вы должны оплатить обслуживание.

## **Порядок подачи жалоб на услуги Национальной службы здравоохранения (NHS).**

Все организации NHS принимают и обрабатывают жалобы по определенной процедуре. Чтобы подать жалобу относительно какой-либо услуги NHS, можно обратиться к сотруднику, который оказал эту услугу, или к менеджеру по приему жалоб. Кроме того, можно подать жалобу в письменной форме на имя менеджера по приему жалоб. Не забудьте указать:

- На кого или на что вы жалуетесь.
- Когда и где возникла ситуация, ставшая причиной жалобы.
- Какие-либо меры, предпринятые вами.
- Каких результатов вы желаете достичь. Например, вы желаете, чтобы данная организация принесла вам свои извинения или чтобы данная организация в будущем изменила методы своей работы.

Жалобу следует подать в течение шести месяцев с момента возникновения ситуации, которая стала причиной подачи данной жалобы. При подаче жалобы в письменном виде вам в течение двух рабочих дней будет направлен ответ, подтверждающий получение данной организацией вашей жалобы.

Ваша жалоба будет внимательно рассмотрена в конфиденциальном порядке. Подача жалобы не будет иметь для вас никаких неприятных последствий. Лица, подающие жалобу, как правило, получают письменный ответ на свою жалобу в течение двадцати рабочих дней.

Ваш Местный совет по здравоохранению (Community Health Council (CHC)) может помочь вам в вопросе подачи жалобы, а также, при необходимости, предоставит вам услуги переводчика.

### **Если ваши претензии не были удовлетворены**

Дальнейший ход своей жалобе вы можете дать двумя способами.

- Если ситуация с лечением больного или уходом за больным, на которую вы жалуетесь, возникла до 1 апреля 2006 г., то вы можете потребовать независимой экспертизы своей жалобы, обратившись в районный Независимый Секретариат по жалобам (см. нижеприведенные адреса). Если такая экспертиза была проведена, но вы все равно не удовлетворены, то вам следует подать жалобу Государственному Омбудсмену Уэльса.
- Если ситуация с лечением больного или уходом за больным, на которую вы жалуетесь, возникла 1 апреля 2006 г. или позже, то вы можете подать свою жалобу непосредственно Государственному Омбудсмену Уэльса (см. нижеприведенный адрес), минуя независимую экспертизу.

### **Полезная контактная информация.**

**Независимый Секретариат по Жалобам (Independent Complaints Secretariat)**

Независимый специалист осуществит экспертизу вашей жалобы и примет решение о возможности принятия каких-либо мер на местном уровне или о необходимости созыва совещания независимых специалистов для более подробного рассмотрения вашей жалобы. Адрес Секретариата вашего района указывается в письме, которое вы получите в ответ на свою жалобу. Кроме того, вы можете обратиться в этот секретариат, воспользовавшись нижеприведенной контактной информацией.

**Independent Complaints Secretariat**

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

**Independent Complaints Secretariat**

South Wales  
PO Box 21  
Cardiff  
CF10 2ZR  
Тел.: 029 2037 6840  
Факс: 029 20376826

**Independent Complaints Secretariat**

North Wales  
PO Box 125  
Mold  
CH7 1WH  
Тел.: 01352 700227  
Факс: 01352 754649

**Государственный Омбудсмен Уэльса (Public Services Ombudsman for Wales)**

Омбудсмен может рассмотреть вашу жалобу на предмет недобросовестного отношения к вам или ненадлежащего уровня предоставленных вам услуг. Если омбудсмен поддержит вашу жалобу, то он потребует от соответствующих служб принятия мер, необходимых для исправления ситуации. Вы можете обратиться к омбудсмену по следующему адресу:

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

Тел.: 01656 641150  
Эл. почта: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Свою жалобу вы можете подать омбудсмену в письменном виде, заполнив соответствующую форму, которую можно загрузить с вебсайта [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) или заполнить непосредственно на этом вебсайте.

**Комитет по делам СНС, Уэльс**

Ваш местный совет по здравоохранению (Community Health Council, СНС) предлагает услуги по защите ваших интересов, а также оказывает консультативную поддержку и другую помощь. Дополнительную информацию относительно местного СНС вы можете получить в Комитете по делам СНС по следующему телефону:

Тел.: 0845 644 7814

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