

## Время ожидания

В НСЗ определено время ожидания лечения. Однако специалисты НСЗ должны удостовериться, что лечение пациентов осуществляется своевременно и эффективно.

Если врач общей практики направит вас к другому специалисту, то вам должны будут сообщить причины направления, предполагаемое время ожидания, а также уведомить о необходимости посещения врачей в назначенное время и последствиях их непосещения.

## Помощь в оплате дополнительных медицинских расходов

Большинство медицинских услуг являются бесплатными. Однако пациенты НСЗ в Шотландии должны дополнительно оплачивать стоматологические услуги, очки, контактные линзы, парики и бандажы.

Пациенты НСЗ с низким уровнем дохода могут подать заявление на освобождение от этих дополнительных затрат, заполнив форму НС1, которую можно получить в кабинетах врачей общей практики, больницах НСЗ, аптеках и консалтинговых фирмах. В случае одобрения заявки будет выдан сертификат НС2. При возникновении необходимости оплаты дополнительных затрат пациенты должны предъявить сертификат НС2.

Получить консультацию по составлению жалобы и иную дополнительную информацию можно, связавшись с нами:

**Телефон:** 0141 201 4500

**Эл. почта:** [complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk)

## Комментарии и жалобы

К потенциальным причинам жалоб относятся следующие:

- Лечение, которое пациент проходил или проходит в НСЗ
- Любые аспекты, связанные с местами проведения осмотра, например, приемной врача, больницей или машиной скорой помощи
- Все сотрудники НСЗ, принимавшие участие в лечении пациента
- Организация медицинского обслуживания на местах и ее влияние на лечение

## Как подать жалобу

Сначала необходимо переговорить с сотрудником, осуществляющим лечение. В этом случае мы постараемся разрешить жалобу на месте. Если вы не хотите говорить с сотрудником, осуществляющим лечение, попросите пригласить его руководителя.

Если вы не получили желаемого, составьте официальную жалобу в письменной форме. При необходимости мы можем помочь записать жалобу. Вам необходимо предоставить:

- ФИО и адрес (и ФИО и адрес пациента, если вы составляете жалобу от лица другого человека) и
- максимально подробную информацию о проблеме и сроках ее возникновения.

# Краткое руководство по услугам НСЗ в Шотландии для беженцев и соискателей статуса беженца (A brief guide to NHS service in Scotland for Asylum Seekers and Refugees — Russian)



## Национальная система здравоохранения (НСЗ) Шотландии

Национальная система здравоохранения (НСЗ) Шотландии бесплатна для всех желающих, включая беженцев и соискателей статуса беженца.

Лица, подавшие заявление на статус беженца, вне зависимости от того, находится ли оно на рассмотрении или отклонено, во время пребывания в Шотландии имеют такое же право на лечение, как и граждане Великобритании.

Услуги здравоохранения в Шотландии можно получить, обратившись к врачу общей практики. Поэтому важно зарегистрироваться в службе врачей общей практики.

## Получение доступа к услугам здравоохранения и регистрация в службе врачей общей практики

- При смене места жительства вы получите от НСЗ карточку со сведениями о местном враче общей практики. Для того, чтобы зарегистрироваться, необходимо обратиться в службу врачей общей практики, имея при себе эту карточку и необходимые удостоверяющие личность документы.
- Врач общей практики или практикующая медсестра могут предложить вам пройти диспансеризацию.
- Вы также сможете получить информацию о работающих в районе проживания стоматологах и офтальмологах.

## Путь к здоровью

### При возникновении стандартной проблемы со здоровьем

Запишитесь на прием к врачу общей практики. В зависимости от проблемы врач предпримет одно из следующих действий:

- Разрешит вашу озабоченность, не предпринимая дальнейших действий
- Выпишет рецепт на лекарства
- Направит к соответствующему специалисту (врач общей практики является связующим звеном с такими узкими специалистами, как психиатр, ортопед, физиотерапевт и подиатр)
- Госпитализирует вас

Если необходимо связаться с врачом общей практики в его нерабочие часы, позвоните на бесплатную горячую линию национальной системы здравоохранения по телефону 111.

### Если вы тяжело больны или получили серьезную травму

Обратитесь в местное отделение экстренной медицинской помощи. При переезде на новое место жительства выясните расположение ближайшего отделения.

В чрезвычайной ситуации звоните по телефону 999.

### Услуги устного переводчика в учреждениях НСЗ

Пациент имеет право воспользоваться услугами устного переводчика при посещении всех медицинских учреждений в составе НСЗ, в том числе больниц, врачей общей практики, стоматологов, окулистов, подиатров,

фармацевтов и др. Заказ услуг переводчика осуществляется сотрудниками медицинского учреждения.

## Медицинские работники, к которым можно обратиться напрямую

### Врачи общей практики

Врач общей практики, он же семейный врач, для пациентов НСЗ является основным уполномоченным лицом в сфере общей медицины. Такие врачи оказывают пациентам помощь в поддержании здоровья и профилактике заболеваний; они прошли обучение во всех областях общей медицины.

### Фармацевты

Фармацевты работают в небольших аптеках и в аптеках, расположенных на оживленных улицах. Они могут дать консультацию по лекарствам и помочь при легком недомогании.

### Стоматологи

Для того, чтобы зарегистрироваться в качестве пациента стоматолога в НСЗ, обратитесь к стоматологу по месту жительства и запросите регистрацию в НСЗ. Стоматолог предоставит консультационную помощь и выполнит лечение, необходимое для поддержания здоровья полости рта, зубов и десен.

### Окулисты

Окулисты НСЗ проводят бесплатную проверку зрения, доступную для всех граждан Великобритании, проживающих в Шотландии.