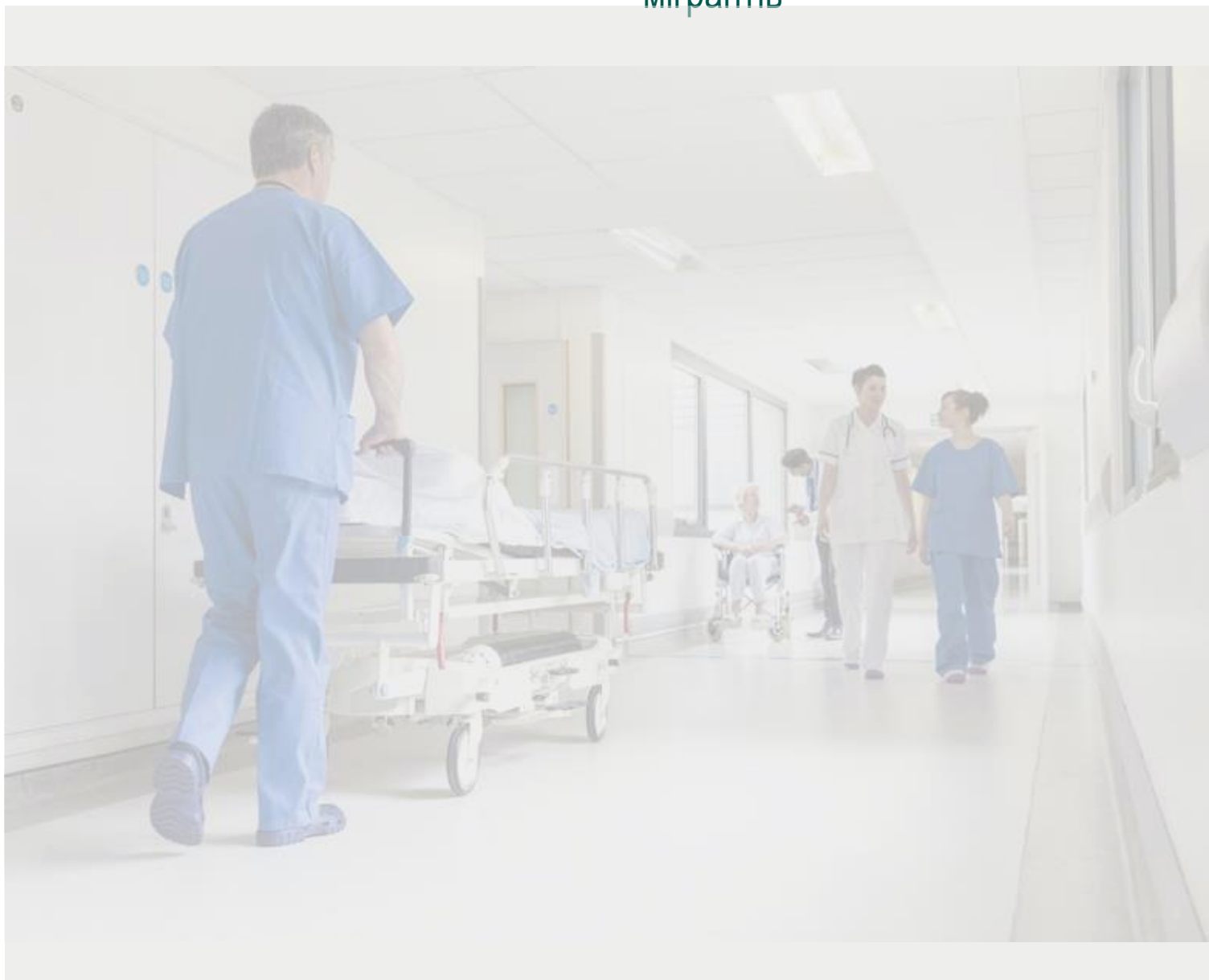




About the Irish health system

A guide for refugees and other migrants

Система охорони здоров'я в Ірландії Посібник для біженців та інших мігрантів



بناء خدمة
صحية أفضل

Building a
Better Health
Service

this guide

Welcome to Ireland. The Health Service Executive (HSE) has developed this short guide to help you understand the Irish public health system.

The guide is in three parts:

Part 1 gives you information on how to access different types of health care, the services that are free and how the GP (doctor), pharmacy (chemist) and hospital systems work. Part 1 begins on page 4.

Part 2 gives you information about specialist services:

- dental treatments,
- eye tests,
- hearing aids,
- vaccinations.

It also gives you information about some staff you may meet in the health system. Part 2 begins on page 9.

Part 3 tells you what to do in an emergency. Part 3 begins on page 12.

Keep this guide

This is an important document, so please keep it as you will need it again.

If you don't understand any part of this guide, please ask for help at your local health centre to help you with it. You can also get more information online at www.hse.ie or

Callsave: 1850 24 1850

Phone: 041 685 0300

Email: hselive@hse.ie

Про цей посібник

Ласкаво просимо до Ірландії. Служба охорони здоров'я (Health Service Executive – HSE) розробила цей короткий посібник, щоб допомогти Вам зрозуміти, як працює система охорони здоров'я в Ірландії.

Посібник складається з трьох частин:

Частина 1 містить інформацію про те, як отримати доступ до різних видів медичної допомоги, безкоштовних послуг, та як працюють системи загальної практики (лікарі), аптек (аптекарі) та лікарняні системи. Частина 1 починається на сторінці 4.

Частина 2 містить інформацію про спеціалізовані послуги:

- стоматологія,
- перевірка зору,
- слухові апарати,
- щеплення.

Посібник також містить інформацію про деяких співробітників, яких Ви можете зустріти в системі охорони здоров'я. Частина 2 починається на сторінці 9.

В **Частині 3** розповідається про те, що робити в надзвичайній ситуації. Частина 3 починається на сторінці 12.

Зберігайте цей посібник

Це важливий документ, тому зберігайте його, оскільки він Вам знадобиться знову.

Якщо жодна частина цього посібника Вам не зрозуміла, зверніться по допомогу до місцевого медичного центру, де Вам зможуть допомогти. Ви також можете отримати більше інформації в Інтернеті на сайті www.hse.ie або

Callsave: 1850 24 1850

Тел.: 041 685 0300

Email: hselive@hse.ie

Part 1: How to access different types of health care and how the system works

How do I access the health service?

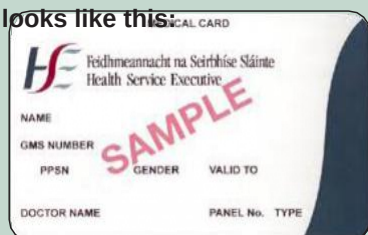
When you arrive in Ireland, you will learn how to apply for a medical card. This card gives you free access to some health services. **You can apply for it online at www.medicalcard.ie**

You need the following information to apply for a medical card: name, address, date of birth, Personal Public Service Number (PPSN), social welfare payment information and GP (doctor) acceptance and signature.

Three months before a medical card expires (can't be used any more), there will be a review to see if a person still qualifies for the medical card. But, the HSE can review if a person qualifies for a medical card at any time.

If you are over 70 you will also need to apply for a medical card.

The card looks like this:



Will I have to pay for health services?

Most health services are **free with a medical card**.

How long will I have a medical card for?

The card usually lasts for about **two years**. Protection applicants get the card for a year. The HSE will write to remind you to renew your card. Please ensure that you

Частина 1: як отримати доступ до різних видів медичної допомоги, та як працює система

Як отримати доступ до медичних послуг?

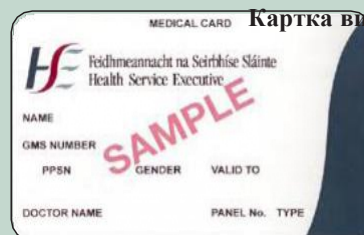
Після того, як Ви прибудете до Ірландії, Ви дізнаєтеся, як подати заяву на отримання медичної картки. Ця картка надає безкоштовний доступ до деяких медичних послуг. Ви можете подати заяву на отримання картки онлайн на сайті www.medicalcard.ie

Щоб подати заяву на отримання медичної картки, Вам слід вказати таку інформацію: ім'я, адреса, дата народження, особистий номер Служби державного забезпечення (PPSN), інформація про соціальні виплати, а також договір про послуги лікаря загальної практики та його підпис.

За три місяці до закінчення терміну дії медичної картки (не підлягає подальшому використанню), буде проведено перевірку подальшої відповідності особи критеріям для отримання медичної картки. HSE може в будь-який момент часу перевіряти відповідність особи критеріям для отримання медичної картки.

Якщо Ви старше 70 років, Вам також потрібно буде подати заяву на отримання медичної картки.

Картка виглядає так:



Чи доведеться мені платити за медичні послуги?

Більшість медичних послуг є безкоштовними **за наявності медичної картки**.

Як довго я зможу користуватися медичною картою?

Зазвичай картка діє близько **двох років**. Заявники отримують картку на рік. HSE надсилає повідомлення, щоб нагадати Вам про необхідність продовжити термін дії картки. Для цього необхідно заповнити та подати відповідні форми..

When checking if you qualify for a card, the HSE will ask you for your consent to contact other departments.

Being able to continue to keep a medical card depends on your personal, social, medical and financial circumstances. This might mean that you cannot keep your card if you find work or your financial position improves.

What do I do if I am not well?

This will depend on how unwell you are.

Під час перевірки відповідності критеріям для отримання картки, HSE попросить Вас надати згоду на звернення до інших відділів.

Можливість і надалі користуватися медичною карткою залежить від ваших особистих, соціальних, медичних та фінансових обставин. Це може означати, що Ви не зможете користуватися цією карткою, якщо знайдете роботу або ваше фінансове становище покращиться.

Що робити, якщо у мене погане самопочуття?

Це буде залежати від того, наскільки Вам погано.



The following pages give you more detail on each of the above options.

Далі наведено більш детальну інформацію про кожен із вищезазначених варіантів.

A little unwell

нездужання

You should take care of yourself or whoever you are looking after. Go to the pharmacist (chemist) and or look up further information on reliable websites (see 'Get more information' below on page 14).

Take care of yourself and your loved ones

You can take care of yourself and others you may be looking after by:

- eating a healthy diet
- drinking plenty of water
- taking regular exercise
- wearing footwear and clothing suited to Irish weather

Ask your local pharmacist (chemist) for advice

You can get free advice from your local pharmacist (chemist). You can also get medicine if you need it. (See pages 10-11.) A pharmacy is a shop where medicinal drugs are prepared and sold.

Get more information

We have a very good website www.undertheweather.ie Type in this address on the internet and you can get useful tips for looking after your health and treating common illnesses.

Medical staff will give you expert help if you need it.

Незначне

Ви маєте дбати про себе або про тих, за ким Ви доглядаєте. Зверніться до фармацевта (аптекаря) або знайдіть додаткову інформацію на перевірених веб-сайтах (див. «Додаткову інформацію» нижче на сторінці 14).

Подбайте про себе та своїх близьких

Ви можете подбати про себе або про тих, за ким Ви доглядаєте, дотримуючись таких дій:

- здорове харчування
- вживання багато рідини
- регулярні фізичні вправи
- носіння взуття та одягу, що підходить для ірландської погоди

Зверніться за порадою до свого місцевого фармацевта (аптекаря).

Ви можете отримати безкоштовну консультацію у свого місцевого фармацевта (аптекаря). Ви також можете отримати ліки, якщо вони Вам потрібні. (Див. стор. 10-11.) Аптека — це магазин, де виготовляють і продають лікарські препарати.

Отримайте більше інформації

У нас є дуже хороший веб-сайт www.undertheweather.ie Введіть цю адресу в Інтернеті, і Ви зможете отримати корисні поради щодо догляду за своїм здоров'ям та лікування поширених захворювань.

Медичний персонал надасть Вам кваліфіковану допомогу, якщо вона Вам знадобиться.

Unwell and need medical advice

If you feel that you need medical advice, you will need to go to see a GP (doctor). These are qualified **doctors** who work in the community.

If you can, make an appointment to see them.

Normally, you need to make an **appointment** to see a GP. If you have a medical card, your visit to the GP will be **free**. Otherwise, you might have to pay about €50-€60 a visit. You can ask about the doctor's fee when you are making your appointment.

GPs deal with general health and medical problems. They can:

- **carry** out tests and diagnose what is wrong with you
- **treat** illnesses and minor injuries and advise you on how to recover
- **give** you a prescription – a document which allows chemists to provide medicines that are only available when a doctor says you need them
- **advise** you on mental health supports available if you've been feeling sad or worried about things

What happens if the GP cannot fully diagnose or treat me?

If you have an illness or injury that the GP cannot fully diagnose or treat, they will send you to a hospital. If they think that you need urgent treatment, they will give you a referral letter for the hospitals Local Injury Unit (LIU) or emergency department (often called 'ED' or A and E).

If your case is not urgent but you need expert treatment, your GP will give you a **letter or send a letter to the hospital** to get an appointment with a medical specialist – usually a specialist hospital doctor who can provide the right advice and treatment, but there may be a wait time for this appointment. This visit will be free if you have a medical card.

In Ireland, health care professionals like doctors try to see patients most in need of medical attention first. Health care professionals decide who needs treatment the most. This means that you may have to wait to be seen. If you do not speak English, ask if you can get an interpreter.

Погане самопочуття, потрібна медична консультація

Якщо Ви вважаєте, що вам потрібна медична консультація, Вам потрібно буде звернутися до лікаря загальної практики (GP). Це кваліфіковані **лікарі**, які працюють у громаді.

По можливості запишіться на прийом.

Як правило, Вам потрібно буде записатися на **прийом** до лікаря загальної практики. При наявності медичної картки прийом у лікаря загальної практики буде безкоштовним. Інакше, можливо, доведеться сплатити приблизно 50-60 євро за прийом. Ви можете запитати про вартість прийому у лікаря під час запису на прийом. Лікарі загальної практики мають справу із загальними проблемами здоров'я та медичними проблемами. Вони можуть:

- провести аналіз та діагностувати, що з Вами не так
- лікувати захворювання та незначні травми, порадити режим відновлення
- виписати Вам рецепт – документ, що дозволяє аптекарям видавати ліки, які доступні лише тоді, коли лікар каже, що вони Вам потрібні
- проконсультувати Вас про доступну підтримку психічного здоров'я, якщо Ви відчуваєте сум або хвилювання

Що станеться, якщо лікар загальної практики не зможе поставити мені повний діагноз чи лікувати?

Якщо у Вас є захворювання або травми, які лікар загальної практики не може повністю діагностувати або вилікувати, вас скерують до лікарні. Якщо Вам буде потрібне ургентне лікування, Вам випишуть скерування до місцевого травматологічного відділення (LIU) або відділення невідкладної допомоги (часто називають «ED» або A та E). Якщо Ваш випадок не є ургентним, але Вам потрібне експертне лікування, Ваш лікар **випише Вам скерування або надішле скерування до лікарні**, щоб Ви могли записатися на прийом до лікаря-спеціаліста – зазвичай це лікар-спеціаліст, який може надати відповідні поради та лікування, але Вам можливо доведеться зачекати, доки Ви потрапите на прийом. Прийом є безкоштовним за наявності медичної картки.

В Ірландії медичні працівники, як-от лікарі, намагаються спочатку оглянути тих пацієнтів, які найбільше потребують медичної допомоги. Медичні працівники вирішують, хто найбільше потребує лікування. Це означає, що Вам, можливо, доведеться зачекати, доки Вас оглянуть. Якщо Ви не володієте англійською мовою, запитайте, чи можуть Вам надати перекладача.

What do I need to tell my GP (doctor)?

Before your GP can treat you, they will need to ask you questions about your general health and medical history.

The doctor will ask you questions about:

- other illnesses and injuries you had
- how they were treated
- any allergies you may have
- what medications you take

Please answer all the questions the GP asks you. This will help them to make the correct diagnosis and decide on the right treatment.

You should bring your medical card with you to the GP and, if you think it will help the doctor, any further medical information or records.

Do I need an appointment to see the GP?

In most situations, yes, as most GPs use an appointment system. Appointments are usually made for one family member only. If you need the GP to see two or more people, then you need to arrange more than one appointment.

Some clinics/doctors offer walk-in clinics. It is very important to go to the appointment.

What happens if I can't go to the appointment?

If you are offered a medical appointment and do not turn up, **you may not be offered another appointment.** You must be on time for appointments.

If you cannot go to your appointment, please tell the clinic/doctor so that your appointment can be given to another person. You can telephone the clinic/doctor to say that you can't attend. If you still need to see a doctor, you can make another appointment.

When illness or injury needs to be investigated, a GP may do medical tests. Depending on the results, they might send you to a specialist doctor in a hospital. Treatment by a specialist is based on medical need.

Important

There is a **waiting list** to see most medical specialists and this may mean that you will have to wait for a long time before they see you.

Що мені потрібно сказати своєму лікарю (GP)?

Перш ніж лікар зможе почати лікування, Він має задати Вам запитання про загальний стан Вашого здоров'я та історію хвороби.

Лікар запитуватиме Вас про:

- інші попередні захворювання та травми
- яке було проведене лікування
- наявність у Вас будь-яких алергій
- які ліки Ви приймаєте

Будь ласка, дайте відповідь на всі запитання, які ставить Вам лікар. Це допоможе поставити правильний діагноз і обрати правильне лікування.

На прийомі у лікаря загальної практики Ви маєте мати при собі медичну картку, будь-яку додаткову медичну інформацію чи записи, якщо вважаєте, що це допоможе лікарю.

Чи потрібно записуватися на прийом до лікаря загальної практики?

У більшості ситуацій так, оскільки більшість лікарів загальної практики використовують систему запису на прийом. Прийом зазвичай призначається лише для одного члена сім'ї. Якщо Ви хочете, щоб лікар загальної практики оглянув двох або більше осіб, Вам слід домовитися про кілька прийомів.

Деякі клініки/лікарі приймають пацієнтів без попереднього запису.

Прийти на прийом – це дуже важливо..

Що станеться, якщо я не зможу прийти на прийом?

Якщо Вас записали на прийом, але Ви не з'явитесь, Вам можуть не запропонувати запис на інший прийом. Ви маєте прийти вчасно на прийом.

Якщо Ви не можете прийти на прийом, повідомте про це клініку/лікаря, щоб там могли прийняти іншого пацієнта. Ви можете зателефонувати в клініку/до лікаря, щоб повідомити, що не можете прийти на прийом. Якщо Вам все-таки потрібно звернутися до лікаря, Ви можете записатися на прийом на інший час.

Якщо для Вашого захворювання або травми необхідно провести певні аналізи та обстеження, лікар загальної практики може зробити це. Залежно від результатів Вас можуть скерувати до лікаря-спеціаліста в лікарню. Лікування лікарем-спеціалістом здійснюється за медичними потребами.

Важливо

Щоб потрапити на прийом до більшості медичних спеціалістів існує список очікування. Це може означати, що Вам доведеться зачекати довгий час, перш ніж Ви потрапите до спеціаліста.

When are GP surgeries open?

GP services are usually open from 9am to 6pm. Outside of these times; GP services are available for emergency consultations in **most** towns after 6pm. These services are called "out of hours". You may wish to check with your local service where and when you can access their surgery and arrangements for out of hours. You can use this out of hours service if you need to see a doctor urgently in the evening or at weekends.

The out of hours service is for urgent medical care only. Your GP will have their out of hours information on the answer machine if you ring them outside normal clinic hours. This service is usually between 6pm and 8am Monday to Friday and 24 hours on Saturdays, Sundays and Bank Holidays.

The out of hours service does not provide routine clinic appointments and, if your medical issue is not urgent, you should make an appointment with your GP during normal clinic hours.

What happens when I ring a GP out of hours service?

When you ring the out of hours service in your area, a receptionist will take your personal details.

Your call will be referred to a nurse who will ring you back. The nurse will decide if you need over the phone nursing advice, an appointment with a GP, a house call, a referral to a hospital emergency department, or an ambulance. Clinical decisions or treatments made by the out of hours service are noted in your record and the information is sent to your GP to make sure your treatment is followed up if needed.

Is it okay if I ask questions?

Yes, when you go to see your GP or any other health care professional, **it is very important that you ask any questions about your medication or treatment before you leave.** They will be happy to answer your questions.

Коли відкриваються клініки лікарів загальної практики?

Кабінети загальної практики зазвичай працюють з 9:00 до 18:00.

У інший час у більшості міст після 18:00 послуги загальної практики доступні для надання невідкладних консультацій. Ці послуги називаються «послугами у неробочий час». Ви можете уточнити у місцевої служби, де і коли Ви можете отримати відповідні послуги у неробочий час. Ви можете скористатися цією послугою в неробочий час, якщо Вам потрібно терміново звернутися до лікаря ввечері або у вихідні дні.

Послуги в неробочий час передбачені лише для надання невідкладної медичної допомоги. Ваш лікар загальної практики залишить інформацію про надання послуг у неробочий час на автовідповідачі, якщо Ви подзвоните йому у клініку в неробочий час. Ця послуга зазвичай здійснюється з 18:00 до 8:00 з понеділка по п'ятницю та цілодобово в суботу, неділю та державні свята.

Послуги в неробочий час не передбачають звичайних прийомів у клініці, і, якщо Ваша медична проблема не є терміною, Вам слід записатися на прийом до свого лікаря у звичайний час роботи клініки.

Що відбувається, коли я телефоную лікаря в неробочий час?

Якщо Ви подзвоните до служби надання послуг у неробочий час у Вашому районі, адміністратор запише Ваші персональні дані.

Про Ваш дзвінок повідомлять медсестрі, яка передзвонить Вам.

Медсестра вирішить, чи Вам потрібна сестринська консультація по телефону, прийом у лікаря загальної практики, дзвінок додому, скерування у відділення невідкладної допомоги лікарні чи швидка допомога.

Медичні рішення або рішення про лікування, прийняті службою надання послуг у неробочий час, зазначаються у Вашій картці, а інформація надсилається Вашому лікарю (GP), який контролює, Ваше подальше лікування у разі потреби.

Чи можу я ставити запитання?

Так, під час прийому у свого лікаря загальної практики або у будь-якого іншого медичного працівника, **дуже важливо ставити будь-які запитання про ліки чи лікування перш ніж Ви підете.** Вони із задоволенням дадуть відповіді на Ваші запитання.

Three useful questions you should ask:

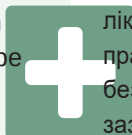
What is my main problem?	Що зі мною не так?
What do I need to do?	Що мені потрібно зробити?
Why is it important for me to do this?	Чому це важливо зробити?
(Taken from Ask Me 3®)	(Джерело: Ask Me 3®)

If your GP (doctor) prescribes you medicine, take the prescription (short document) to a pharmacy - also called chemist - to get your medicine.

Якщо Ваш лікар (GP) виписує Вам ліки, віднесіть рецепт (короткий документ) в аптеку, щоб отримати ліки.

Where do I get medicines?

You get medicines at your local **pharmacy** (chemist). A pharmacy is a shop where medicinal drugs are prepared and sold. A lot of medicines need a prescription from a GP (doctor). Pharmacists can provide information on other 'over the counter' medicines that don't need to be prescribed. Pharmacies are usually marked outside by the sign showing a green cross.



Де я можу отримати лікарські засоби?

Ви отримуєте ліки в місцевій аптеці. Аптека – це магазин, де виготовляють і продають лікарські препарати. Багато ліків передбачають наявність рецепта від лікаря загальної практики. Фармацевти можуть надати інформацію про інші безрецептурні ліки, для яких не потрібен рецепт. Аптеки зазвичай позначені зовні табличкою із зеленим хрестом.

Ask

If you have a prescription, ask your pharmacist (chemist) the following questions:

- How much medicine do I need to take?
- How often do I need to take it?
- Should I take the medicine with food or before I eat?
- What, if any, are the side effects of taking the medicine?
- Where should I keep the medicines (in a fridge or a cool dark place)?

Запитуйте

Якщо у Вас є рецепт, поставте своєму фармацевту (аптекарю) такі запитання:

- Скільки таблеток (крапель тощо) мені потрібно випити?
- Як часто мені потрібно приймати ліки?
- Чи слід приймати ліки під час їжі чи перед їжею?
- Які побічні ефекти від прийому ліків, якщо такі є?
- Де зберігати ліки (в холодильнику, чи в темному прохолодному місці)?



Tell:

Make sure you tell the pharmacist (chemist) **if** you:

- are taking any other medicines or herbal supplements
- have allergies
- have any medical conditions, are pregnant or think that you might be pregnant

Basic medicines and supplies

At the pharmacy, you can buy basic medicines and supplies like:

- paracetamol
- cough medicine, and bandages without a doctor's prescription
- you may find it useful to keep a small supply of over the counter medications to treat minor illnesses like paracetamol

Antibiotics

There are strict rules about prescribing antibiotic medication, and these can **only** be prescribed by a medical doctor or GP. Your pharmacist (chemist) will not let you have antibiotics unless you have a prescription.

Never share or exchange medicines

Never share or exchange prescription medicines with others. Prescription medicines are **only** to be used by the patient they have been prescribed for.

Do I have to pay for medicines that are prescribed?

With a medical card you do not pay the full price for

medicines that have been prescribed for you. If you moved from an Accommodation Centre to your home and have a medical card, you have to pay the Government fee per medicine. **You must bring your medical card with you to the pharmacy, along with the money to pay the fee for each of the items prescribed.**

If you live in an Accommodation Centre, you may not have to pay these charges. However, if you lived in an Accommodation Centre and move to your home, you must pay the charges.

Розкажіть

Обов'язково повідомте фармацевту (аптекаря), якщо Ви:

- приймаєте будь-які інші ліки або рослинні добавки
- у Вас є алергія
- Ви маєте будь-які медичні проблеми, Ви вагітні або думаєте, що можете бути вагітні

Основні медикаменти та матеріали

В аптеці ви можете придбати основні медикаменти та матеріали, такі як:

- парацетамол
- ліки від кашлю та бинти без рецепта лікаря
- буде корисно зберігати невеликий запас ліків, що продаються без рецепта, для лікування легких захворювань, наприклад, парацетамол

Антибіотики

Існують суворі правила щодо призначення антибіотиків, і їх може призначити тільки лікар або терапевт. Ваш фармацевт (аптекарь) не зможе дати Вам антибіотики, якщо у Вас немає рецепта.

Ніколи не діліться і не обмінюйтеся ліками

Ніколи не діліться та не обмінюйтеся ліками, що відпускаються за рецептом, з іншими. Ліки, що відпускаються за рецептом, мають використовуватися лише пацієнтами, яким вони були призначені.

Чи потрібно платити за виписані ліки?

Маючи медичну картку, Ви не сплачуєте повну вартість ліків, які Вам виписали. Якщо ви переїхали з Пункту тимчасового розміщення додому і у Вас є медична картка, Ви маєте сплатити державний збір за ліки. В аптеці Вам необхідно мати медичну картку при собі разом із грошима для оплати призначених препаратів.

Якщо Ви живете в Пункті тимчасового розміщення, Вам, можливо, не доведеться сплачувати ці витрати. Однак, якщо Ви проживали в Пункті тимчасового розміщення і переїхали до свого будинку, Вам доведеться сплачувати ці витрати.

Seriously unwell or get a unexpected serious illness

Only go to the emergency department in a hospital if you are:

- seriously unwell
- unexpectedly seriously unwell
- have a serious injury and are unable to get to a GP in time

The emergency department will only treat you if you have one of these situations. You must go to your GP (doctor) for all other treatments.

If you have an emergency and are in immediate danger, read Part 3 on page 18.

If you are not in immediate danger, go to your doctor

If you are not in immediate danger, do not go to the emergency department unless your GP tells you to and gives you a letter for the hospital staff.

If you go to the emergency department for a non-emergency, expect a very long wait. Staff in the emergency department will work first with patients who need emergency treatment.

Most medical issues can be dealt with by your GP or the GP out of hours service (after 6pm service).

Серйозне нездужання або несподіване серйозне захворювання

Зверніться до відділення невідкладної допомоги в лікарні лише в тому випадку, якщо у Вас:

- серйозне нездужання
- несподівано серйозне нездужання
- серйозна травма і Ви не можете вчасно потрапити до лікаря загальної практики

У Відділенні невідкладної допомоги Вам нададуть допомогу лише в одній із цих ситуацій. Ви маєте звернутися до свого лікаря (GP) у всіх інших випадках.

Якщо у Вас надзвичайна ситуація і Вам загрожує безпосередня небезпека, прочитайте Частина 3 на сторінці 18.

Якщо Вам не загрожує безпосередня небезпека, зверніться до лікаря

Якщо Вам не загрожує безпосередня небезпека, немає необхідності звертатися до відділення невідкладної допомоги крім випадків, коли це радить Ваш лікар загальної практики і виписує відповідне скерування для персоналу лікарні.

Якщо Ви звернетесь до відділення невідкладної допомоги із проблемою, що не потребує екстреної допомоги, Вам доведеться дуже довго чекати. Співробітники відділення невідкладної допомоги в першу чергу працюватимуть із пацієнтами, які потребують невідкладної допомоги.

Більшість медичних проблем може вирішити ваш лікар загальної практики або лікар загальної практики, який надає послуги у неробочий час (після 18:00).

Part 2:

This part of this guide gives you information about specialist services (dental treatments, eye tests, hearing aids, vaccinations). It also tells you about staff you may meet in the health system.

How do I get dental care?

If **your teeth** need attention, you can use the adult dental scheme run by the HSE (provided by the HSE for free if you have a medical card). It covers a limited range of treatments. To check what is available, you will need to visit a dentist's surgery in your area.

The website www.hse.ie/eng/services/maps will help you find a nearby dentist.

You may have to pay for some dental treatment. However, many dentists offer payment plans to help you spread the payments out.

Children's services

All children up to 16 years of age can access emergency dental clinics in the HSE Dental Service.

For advice on how to access emergency treatment, please contact your local clinic.

Some clinics have a walk in service and for others you need to make an appointment to examine their teeth.

Children in primary schools will usually be offered an appointment in 2nd, 4th and 6th class. Any necessary treatment will be provided. They will also be referred to specialist teeth services (orthodontic services) if needed and they qualify for these services.

How do I know if my dentist provides services for medical card holders?

A list of dentists who treat the holders of medical cards is available from your local health centre, Citizens Information centre or library. It is likely that the dentist you go to will be on the list.

Частина 2

У цій частині посібника Ви знайдете інформацію про спеціалізовані послуги (лікування зубів, перевірка зору, слухові апарати, вакцинація). В цій частині також розповідається про персонал, з яким Ви можете зустріти в системі охорони здоров'я.

Як я можу отримати стоматологічну допомогу?

Якщо Вам потрібно лікування зубів, Ви можете скористатися програмою надання стоматологічних послуг для дорослих в рамках HSE (надається HSE безкоштовно за наявності медичної картки). Програма охоплює обмежені види послуг. Щоб перевірити, які послуги Вам доступні, Вам потрібно буде відвідати стоматологічний кабінет у Вашому районі.

На веб-сайті www.hse.ie/eng/services/maps можна знайти кабінети найближчих стоматологів.

Можливо, Вам доведеться заплатити за лікування зубів. Однак багато стоматологів пропонують гнучкі схеми оплати, допомагаючи розподілити виплати.

Послуги для дітей

Усі діти до 16 років можуть отримати невідкладну стоматологічну допомогу в Стоматологічній службі HSE.

Щоб отримати консультацію стосовно невідкладної допомоги, зверніться до місцевої клініки.

Деякі клініки пропонують обслуговування без попереднього запису, а в інших потрібно записуватися на прийом для огляду зубів.

Записуватися на прийом зазвичай пропонують дітям початкових класів – 2-й, 4-й та 6-й класи. Їм надається будь-яке необхідне лікування. Вони також можуть бути скеровані для отримання спеціалізованих стоматологічних послуг (ортодонтичні послуги), якщо вони цього потребують і відповідають належним критеріям.

Як дізнатися, чи надає мій стоматолог послуги власникам медичної картки?

Список стоматологів, які лікують власників медичних карток, можна отримати у вашому місцевому медичному центрі, громадському інформаційному центрі або у бібліотеці. Ймовірно, що стоматолог, до якого Ви звертаєтесь, є в цьому списку.

How do I get treatment for eye problems?

If you are an adult with a medical card, you are entitled to a free eye test with an optician and a review appointment every 2 years.

If the optician decides you need glasses, you are entitled to a free new pair every 2 years if you have a medical card. If you are a medical card holder and are concerned about your eyesight, contact your local health centre to make an appointment with an optician.

If you are worried about your child's vision or their eyes, and they are:

- in pre-school - contact the public health nurse or GP
- in primary school - contact the school nurse or GP. School screening happens in junior infants and for all new entrants. They may send your child to a special eye doctor (an Ophthalmologist).
- in secondary school - contact your GP

In an emergency, contact your GP / out of hours service / Emergency Department.

Hearing aids

Medical card holders are entitled to free hearing aid services from the HSE. If you want to get a hearing aid on your medical card, you must get your GP to sign a form saying you need one. You will need a full medical card, as you cannot claim a free hearing aid on a GP only card.

Aids and appliances

The HSE provides a wide range of medical and surgical aids and appliances, such as wheelchairs and walking aids. These are free of charge to medical card holders and people on the Long Term Illness Scheme. You need to be assessed by a relevant health professional.

Each Community Healthcare Organisation (CHO) uses the same way to give funding for medical and surgical appliances. Sometimes, you may be put on a waiting list for appliances as this service is very popular.

Яке лікування я отримую, якщо у мене проблеми з очима?

Якщо Ви дорослий і маєте медичну картку, у Вас є право на безкоштовний огляд в оптометриста та на огляд кожні 2 роки.

Якщо оптометрист вирішить, що Вам потрібні окуляри, Ви маєте право на безкоштовну нову пару кожні 2 роки, якщо у Вас є медична картка. Якщо Ви є власником медичної картки і турбуєтесь про свій зір, зверніться до місцевого медичного центру, щоб записатися на прийом до оптометриста.

Якщо Вас турбує зір або очі Вашої дитини, яка:

- навчається у дошкільному закладі – зверніться до медичної сестри або лікаря загальної практики
- навчається у початковій школі – зверніться до шкільної медсестри або лікаря загальної практики. Обстеження у школі проводиться для дітей молодшого віку та для всіх нових учнів. Вашу дитину можуть скерувати до окуліста (офтальмолога).
- навчається у середній школі – зверніться до Вашого лікаря загальної практики

У надзвичайній ситуації зверніться до свого лікаря загальної практики/лікаря служби надання послуг у неробочий час/у відділ невідкладної допомоги.

Слухові апарати

Власники медичної картки мають право на безкоштовні послуги слухопротезування від HSE. Якщо Ви хочете отримати слуховий апарат за Вашою медичною картою, Ви маєте попросити свого лікаря підписати форму, в якій вказано, що він Вам потрібен. Вам знадобиться повна медична картка, оскільки Ви не можете отримати безкоштовний слуховий апарат за картою лише лікаря загальної практики.

Допоміжні засоби та прилади

HSE надає широкий спектр медичних та хірургічних засобів та приладів, таких як інвалідні візки та засоби для ходьби. Вони є безкоштовними для власників медичних карток та осіб, які є учасниками Програми для пацієнтів із хронічними захворюваннями. Відповідний медичний працівник має Вас обстежити.

Кожна громадська організація охорони здоров'я (CHO) використовує однаковий спосіб фінансування медичних та хірургічних приладів. Іноді Вас можуть помістити в список очікування на подання заяви, оскільки ця послуга дуже популярна.

How do I or my children get vaccines we need?

Vaccinations can help to protect you and your family against certain diseases. You can discuss any questions or concerns with your GP or public health nurse. Vaccines need to be given when your child is at the right age so as to protect them.

It is important your children get their vaccines on time to protect them and other children who are too young to be fully vaccinated.

Your child needs to get vaccines at the right age to protect them. They need a number of vaccines - not just one. If your child got vaccinated before you moved to Ireland, speak to your doc.

Pregnant women should get the flu vaccine and the pertussis vaccine to protect them against flu and whooping cough.

You will be asked to consent to receive (get) vaccinations for yourself and any children under the age of 16 in your care.

Vaccinations for children are free.

What is consent?

You will also be asked to give informed consent (agreement) for surgery and treatment. You need to understand your choices and what it means to consent to have a procedure, treatment or vaccine. Please ask medical staff to explain in detail what consent means for different procedures and treatments.

What if I don't speak English?

If you don't speak English, please tell the medical staff and ask if an interpreter can be arranged for you.

Як я чи мої діти можемо отримати необхідні щеплення?

Вакцинація може допомогти захистити Вас і Вашу родину від певних захворювань. Ви можете обговорити будь-які питання або проблеми зі своїм лікарем загальної практики або медичною сестрою. Щоб захистити Вашу дитину, щеплення потрібно робити, коли вона досягає відповідного віку.

Важливо, щоб діти вчасно отримували потрібні щеплення, щоб захистити їх та інших дітей, які занадто маленькі для повної вакцинації.

Вашій дитині необхідно зробити щеплення в потрібному віці, щоб захистити її. Їм потрібно кілька щеплень, а не одне. Якщо Ваша дитина була вакцинована до того, як ви переїхали до Ірландії, поговоріть зі своїм лікарем.

Вагітні жінки мають отримати вакцину проти грипу та кашлюку, щоб захистити їх проти грипу та сильного кашлю.

Вас попросять дати згоду на вакцинацію Вас та дітей віком до 16 років.

Щеплення для дітей є безкоштовним.

Що таке згода?

Вас також попросять надати інформовану згоду (погодження) на операцію та лікування. Ви маєте розуміти свій вибір і що означає згода на процедуру, лікування або вакцинацію. Попросіть медичний персонал детально пояснити, що означає згода на різні процедури та лікування.

Що робити, якщо я не розмовляю англійською?

Якщо Ви не володієте англійською мовою, повідомте про це медичному персоналу і запитайте про послуги перекладача.

In Case of Emergency (ICE)

Health care staff will ask you to provide contact details for:

- your spouse or a family member or
- a person you know that they can contact if you need help

In an emergency, we will ask you for these contact details. We keep this information in our records. We treat this information as private and confidential. In case of emergency (ICE) contacts should be adults you know and trust.

- Please put an ICE contact number on the contacts list in your mobile phone.
- Consider keeping the following text message on your phone in English for medical appointments:

My name is _____.

My date of birth is _____.

I speak Arabic (or another language), and I need an interpreter please.

(If I cannot speak) please contact the following person: _____

Relationship: _____

Location (address): _____

Phone / email details: _____

You may also find it useful to put this message in your phone in English in case you get lost:

Hi, my name is _____.

I am new to Ireland and I am lost.

My address is _____

My eircode is: _____

В екстреному випадку (ICE)

Медичний персонал попросить Вас надати контактні дані:

- Вашого чоловіка/дружини або члена сім'ї або
- знайомої Вам особи, з якою можна зв'язатися, якщо Вам знадобиться допомога

В екстрених випадках ми попросимо Вас надати ці контактні дані. Ми зберігаємо цю інформацію в наших записах. Ми зберігаємо конфіденційність такої інформації. Для екстрених випадків (ICE) контактними особами мають бути дорослі, яких Ви знаєте і яким довіряєте.

- Вкажіть контактний номер ICE у списку контактів Вашого мобільного телефону
- Розгляньте можливість зберегти на телефоні наведене нижче текстове повідомлення англійською мовою для медичних прийомів

Мене звати _____.

Дата мого народження _____.
Я розмовляю арабською (або іншою мовою), і мені потрібен перекладач.

(Якщо я не можу говорити), будь ласка, зв'яжіться з такою особою: _____

Ким доводиться: _____

Місцезнаходження (адреса): _____

_____ Телефон/електронна пошта: _

Також буде корисно розмістити наведене нижче повідомлення у своєму телефоні англійською мовою на випадок, якщо Ви заблукаєте:

Вітаю! Мене звати _____.

Я в Ірландії віднедавна, і я заблукав(-ла).

Моя адреса _____

What other health professionals might I meet?

When you use our health system, you will meet doctors, pharmacists and other professionals:

- Occupational therapists
- Physiotherapists
- Public health nurses.

(see below for details of what these people do)

Occupational therapists and physiotherapists

If you have difficulty standing, walking or moving, or if you are recovering from an injury, you will likely get an appointment with an **occupational therapist or physiotherapist**.

Public health nurse

A public health nurse may come to see you or make an appointment at a local clinic. Public health nurses mainly ... look after:

- babies and children
- new mothers
- older people

If you get a visit from a public health nurse, community general nurse or an occupational therapist, this is usually as a result of your name being given to them by the HSE following your visit to a GP or hospital. You can get more information about these services from your local HSE health centre, your GP or online at:

hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare

З якими іншими медичними працівниками я можу зустрітися?

Користуючись нашою системою охорони здоров'я, Ви зустрінете таких лікарів, фармацевтів та інших спеціалістів:

- Ерготерапевти
- Фізіотерапевти
- Дільничі медсестри.

(див. більш детально нижче)

Ерготерапевти та фізіотерапевти

Якщо Вам важко стояти, ходити або рухатися, або якщо Ви відновлюєтеся після травми, Ви швидше за все потрапите на прийом до **ерготерапевта або фізіотерапевта**.

Дільнична медсестра

Дільнична медсестра може вівідати Вас або записати на прийом до місцевої клініки. Дільничі медсестри в основному опікуються:

- немовлятами та дітьми
- жінками, які недавно народили дитину
- особами старшого віку

Якщо Вас відвідає дільнична медсестра, медсестра загального профілю або ерготерапевт, це зазвичай відбувається через те, що вони отримали Ваше ім'я від HSE після Вашого прийому у лікаря загальної практики або перебування у лікарні. Додаткову інформацію про ці послуги можна отримати у місцевому медичному центрі HSE, у свого лікаря або в Інтернеті за адресою:

hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare

Part 3: What to do in an emergency

What do I do in an emergency?

In an emergency, you have two choices. You can:

- ring 999 or 112 (it's a free phone call) and ask for an ambulance or
- go to your nearest emergency department in the hospital

1. Ring for help (999 or 112)

If you ring one of these numbers, you can call for an ambulance. These numbers can also be used to call the *gardaí* (police), fire service, lifeboat, coastal and mountain rescue services.

Try and have the following information ready when you speak to the emergency call operator:

- name of sick or injured person and their date of birth
- a description of what is wrong with the person (type of injury), any medical conditions or allergies that you know of)
- where you are and your eircode (if you know it)

If you can, tell the ambulance people the name of the person's GP and a list of medications the person is taking. Don't worry if you can't do this.

When you ring emergency services, the staff there will ask you to stay 'on the line' (this means stay on the phone) and, if they think it helps, they will tell you what to do.

The operator on the emergency services phone line may also be able to provide an interpreter if you need one.

Sometimes a rapid response person (a person with medical training to help you) may arrive to offer help before the ambulance arrives.

Частина 3: Що робити в надзвичайній ситуації

Що мені робити в надзвичайній ситуації?

У надзвичайній ситуації у вас є два варіанти. Ви можете:

- зателефонувати за номером 999 або 112 (це безкоштовний телефонний дзвінок) і викликати швидку допомогу або
- звернутися до найближчого відділення невідкладної допомоги в лікарні

1. Дзвінок по телефону (999 або 112)

Якщо Ви подзвоните на один із цих номерів, Ви можете викликати швидку допомогу. За цими номерами можна також викликати охорону (поліцію), пожежну службу, рятувальні шлюпки, берегову та гірську рятувальні служби.

Спробуйте підготувати таку інформацію під час розмови з оператором екстреного виклику:

- ім'я хворого або постраждалого та дата його народження
- опис того, що сталося з особою (тип травми), будь-які медичні стани чи алергії, про які Вам відомо)
- де Ви знаходитесь та Ваш eircode (якщо Ви його знаєте)

Якщо можете, повідомте працівникам швидкої допомоги ім'я лікаря загальної практики та список ліків, які приймає особа.

Не хвилюйтеся, якщо Ви не можете цього зробити. Коли Ви зателефонуєте до служби екстреної допомоги, співробітники попросять Вас залишатися «на лінії» (це означає залишатися на телефоні), і, якщо вони вважають, що це допоможе, вони підкажуть Вам, що робити.

Оператор на телефонній лінії екстрених служб також може надати перекладача, якщо він Вам потрібен.

Іноді може прибути спеціаліст зі швидкого реагування (особа, яка має медичну підготовку, щоб допомогти Вам), щоб запропонувати допомогу до прибуття швидкої.

2. Go to the emergency department in a hospital

In an emergency where you or someone you know has a serious and unexpected illness or injury, you could go to the emergency department in a hospital.

If you want to speak to someone over the phone about how you are feeling call 1 of the two phone services below.

Suicide risk

Call 999 or 112 if you or someone you know is about to harm themselves or someone else.

Mental health crisis

A mental health crisis often means that you no longer feel able to cope or be in control of your situation.

In a crisis, you must get help as soon as possible.

A GP can offer support for anyone in crisis. If possible, ask someone to come along with you.

Go to or call the emergency department of your local general hospital www.hse.ie/eng/services/maps/

The YourMentalHealth information line is a phone service you can call any time.

A member of our team can tell you about:

- the mental health supports and services available to you
- how to access different services provided by the HSE and our funded partners
- opening hours

Freephone: 1800 111 888

The YourMentalHealth information line is not a counselling service.

Visit www.yourmentalhealth.ie for more information.

2. Звернення до відділення невідкладної допомоги в лікарні

У разі надзвичайних ситуацій, коли Ви або хтось із Ваших знайомих маєте серйозне та несподіване захворювання або травму, Ви можете звернутися до відділення невідкладної допомоги у лікарні.

Якщо Ви хочете поговорити з кимось по телефону про те, що Ви відчуваєте, зателефонуйте в 1 з двох телефонних служб, наведених нижче.

Ризик самогубства

Зателефонуйте за номером 999 або 112, якщо Ви або хтось із Ваших знайомих збирається заподіяти шкоду собі чи комусь іншому.

Кризовий психічний стан

Кризовий психічний стан часто означає, що Ви більше не відчуваєте себе в змозі впоратися зі своєю ситуацією або контролювати її.

У кризовій ситуації потрібно якомога швидше отримати допомогу.

Лікар загальної практики може запропонувати підтримку будь-кому, хто переживає кризу. Якщо можливо, попросіть когось піти з Вами.

Зверніться або зателефонуйте до відділення невідкладної допомоги Вашої місцевої лікарні загального профілю www.hse.ie/eng/services/maps/

Інформаційна лінія YourMentalHealth – це телефонна служба, до якої можна подзвонити у будь-який час.

Член нашої команди може розповісти Вам про:

- доступні Вам послуги з підтримки психічного здоров'я
- як отримати доступ до різних послуг, що надаються HSE та нашими фінансованими партнерами
- години роботи

Безкоштовний телефон: 1800 111 888

Інформаційна лінія YourMentalHealth не є консультаційною послугою.

Відвідайте www.yourmentalhealth.ie для отримання додаткової інформації.

Other phone supports

If you want to speak to someone over the phone about how you are feeling call 1 of the two phone services below.

Samaritans

The Samaritans telephone service is available 24 hours a day. They provide a listening service to anyone who needs it, no matter what you are going through.

For confidential, non-judgmental support:

- Freephone: 116 123
- Email: jo@samaritans.ie
- Visit www.samaritans.ie for details of the nearest branch

Pieta House

They provide support for people who are suicidal and people who self-harm.

- Freephone: 1800 247 247
- Text HELP to 51444 – standard message rates apply

ChildLine

- Freephone 1800 66 66 66
- Free text the word Talk to 50101

Face-to-face support

For face-to-face support contact your GP.

Urgent help

Call 999 or 112 and ask for the ambulance service if you or someone you know needs emergency help.

There may be other local health supports, including mental health supports, in your area.

Visit www.yourmentalhealth.ie for more information.

Підтримка за іншими номерами телефонів

Якщо Ви хочете поговорити з кимось по телефону про те, що Ви відчуваєте, зателефонуйте в 1 з двох телефонних служб, наведених нижче.

Samaritans

Телефонна служба «Samaritans» доступна 24 години на добу. Оператори служби вислухають кожного, хто цього потребує, незалежно від того, через що Ви дзвоните.

Для отримання конфіденційної неупередженої підтримки:

- Безкоштовний телефон: 116 123
- Електронна пошта: jo@samaritans.ie
- Відвідайте www.samaritans.ie, щоб дізнатися більше про найближче відділення

Pieta House

Надають підтримку особам, які схильні до самогубства, і особам, які завдають собі шкоди.

- Безкоштовний телефон: 1800 247 247
- Текстові повідомлення HELP на номер 51444 – застосовуються стандартні тарифи за відправку повідомлення

ChildLine

- Безкоштовний телефон 1800 66 66 66
- Довільно введіть слово Talk на номер 50101

Індивідуальна підтримка

Щоб отримати індивідуальну підтримку, зверніться до свого лікаря загальної практики:

Невідкладна допомога

Зателефонуйте за номером 999 або 112 і зверніться до служби швидкої допомоги, якщо Вам або комусь із Ваших знайомих потрібна невідкладна допомога.

У вашому районі можуть існувати інші місцеві служби підтримки, включаючи послуги з підтримки психічного здоров'я.

Відвідайте www.yourmentalhealth.ie для отримання додаткової інформації.

Who we are



Хто ми є ...

The HSE is responsible for delivering public health care services in Ireland. HSE stands for Health Service Executive. It was set up by the Irish Government.

In the HSE, we want to give you the best possible care and treatment. There may be times, however, when you think we could do better and sometimes you may even want to tell us about something we have done well.

Whatever age you are, you have rights when it comes to your health including:

- the right to have your say and be listened to
- the right to complain if you are not happy about something we have done

We want you to tell us if you have a comment, compliment or complaint about your health care. For information on how to make a comment, compliment or complaint, please visit:

HSE займається питаннями надання послуг з охорони здоров'я в Ірландії. HSE розшифровується як «Health Service Executive». Цю службу заснував уряд Ірландії.

У HSE ми прагнемо забезпечити для Вас найкращий догляд та лікування. Проте бувають випадки, коли Ви вважаєте, що ми могли б зробити щось краще, а іноді навіть можете розповісти нам про те, що ми зробили добре.

Незалежно від віку у вас є права, коли мова йде про Ваше здоров'я, зокрема:

- право висловлювати свою думку і бути вислуханим
- право скаржитися, якщо Ви не задоволені нашими послугами

Ми хочемо, щоб Ви повідомляли нам, якщо у Вас є зауваження, скарги щодо медичного обслуговування, або Ви навпаки хочете висловити подяку. Щоб отримати інформацію про те, як залишити коментар, подяку чи скаргу, відвідайте сторінку:

www.hse.ie/eng/services/yourhealthservice/feedback/Complaint/

We hope you found this guide useful

The information in this book, including the resources and links, does not replace medical advice from healthcare professionals such as your nurse, public health nurse, GP or obstetrician.

Everyone is different.

Always talk with a healthcare professional to give you the medical advice and care you need.

We have made all efforts to make sure this guide is up to date in terms of medical advice. But, with so many changes happening in healthcare, this is difficult. We will update this guide again to include new information when we print it again.

We hope you found the information helpful and wish you a good experience using our health system.

Сподіваємося, цей посібник був корисним для Вас

Інформація в цьому посібнику, включаючи ресурси та посилання, не замінює медичні поради медичних працівників, таких як Ваша медсестра, дільнична медсестра, лікар загальної практики або акушер.

У кожної людини є особливі потреби.

Завжди консультуйтеся з медичним працівником, щоб отримати необхідну медичну пораду та допомогу.

Ми доклали всіх зусиль, щоб цей посібник був актуальним з точки зору медичних порад. Але з такою кількістю змін, які відбуваються в сфері охорони здоров'я, це важко. Ми будемо включати нову інформацію у цей посібник для оновлення при наступній публікації.

Сподіваємося, що ця інформація була корисною для Вас і сподіваємося, що Ви отримаєте найкраще обслуговування в рамках нашої системи охорони здоров'я.

Get more information

You can get lots of further useful information on the following web links:

Додаткова інформація

Ви можете отримати багато додаткової корисної інформації за наступними веб-посиланнями:

www.hse.ie

The Health Service Executive provides health services in Ireland, the websites below are all part of the HSE and will give you further information on those services and supports.

Health Service Executive надає медичні послуги в Ірландії. Усі наведені нижче веб-сайти входять в систему HSE і містять додаткову інформацію про ці послуги та підтримку.

www.hse.ie/eng/about/Who/primarycare/socialinclusion/about-social-inclusion/translation-hub

Translated documents on common health concerns and other topics as well as access to online health apps

Переклад документів, пов'язаних із загальними проблемами зі здоров'ям та іншими темами, а також доступ до медичних онлайн-додатків

www.immunisation.ie

Information about vaccination

Інформація про вакцинацію

undertheweather.ie

Health education and management of minor illnesses

Медична освіта та лікування
легких захворювань

www.yourmentalhealth.ie

Supports and education for your mental health

Підтримка та навчання з питань
психічного здоров'я

www.medicalcard.ie

Medical card online service

Онлайн-сервіс медичної картки

Doctor:		Лікар:	Tel:		Тел.:
Local health office:		Місцевий відділ охорони здоров'я:	Tel:		Тел.:
Public Health Nurse:		Дільнична медсестра:	Tel:		Тел.:
Accident and Emergency Department:		Відділення екстреної медичної допомоги:	Tel:		Тел.:
Out of hours GP Service:		Медичне обслуговування в неробочий час:	Tel:		Тел.:
Pharmacy:		Аптека:	Tel:		Тел.:

