

In an emergency or in urgent need don't be afraid to go to A&E or call 999 for an ambulance and telephone advice. But please be aware that The Accident and Emergency (A&E) department or Emergency Department at hospital is for **major, life-threatening illnesses and injuries**. Generally, you should visit A&E or call 999 for life-threatening emergencies, such as: Loss of consciousness; Acute confused state and fits that are not stopping; Persistent, severe chest pain; Breathing difficulties; Severe bleeding that cannot be stopped. People with more serious conditions will be treated before those with minor complaints. For illnesses that are not life threatening you should first contact your local pharmacy, your GP surgery or NHS 111. If you go to A&E with a less serious illness your condition will be assessed and you will wait a long time or you may be sent away.

If you are really struggling to understand whether your medical practice has understood your situation or you encounter an issue that you are unable to find a resolution to **contact Healthwatch** and we can see if we can advise or help directly with your permission.

Use our online form to give an anonymous review. If you have a longer story to share, leave your contact details and we'll arrange to meet. Your input matters!



Залиште анонімний відгук через онлайн-форму. Якщо ви хочете поділитися своїм досвідом особисто, залиште свої контакти, і ми зв'яжемося з вами. Ваша думка важлива!

У випадку надзвичайної ситуації не бійтеся звертатися до A&E або телефонуйте 999, щоб отримати швидку медичну допомогу та консультацію по телефону. Відділення невідкладної медичної допомоги (A&E) або екстрений відділ для пацієнтів із **тяжкими або невідкладними станами, що потребують негайної медичної уваги**. Звертайтеся в A&E чи телефонуйте 999 у разі виникнення небезпеки для життя, таких симптомів, як: втрата свідомості; гостра сплутаність свідомості та напади, що не припиняються; постійний сильний біль у грудях; порушення дихання; сильна кровотеча, що не зупиняється. Пацієнти із серйознішими станами отримують допомогу у черзі раніше за інших. У разі захворювань, які не становлять загрози для життя, спочатку зверніться до аптеки, сімейного лікаря або NHS 111. Якщо ви звернетесь до A&E з менш серйозними проблемами, ваш стан буде перевірено, ви чекатимете довше, вас можуть направити в інше місце.

Якщо ви не впевнені, що лікар правильно зрозумів вашу ситуацію, або ви зіткнулися з проблемою, яку не можете вирішити, **зв'яжіться з Healthwatch**. Ми надамо поради або допоможемо безпосередньо за вашим дозволом.

SOME TIPS THAT CAN HELP:

It is important to be **as clear as possible** about the issue you face.

If it is not urgent (or you don't know if it is urgent) but you still need to be seen, **explain the reason for your concern strongly**. E.g. there is a history of cancer/ psoriasis/ diabetes in my family and I want to make sure my symptoms are not indicating that. You can also say I don't need it urgently but within the next month. This is so that you can avoid phoning every day for a slot. Some practices will do this.

If you have a number of related symptoms or issues be clear what they are and the medical practice may decide to **offer a longer appointment**.

You can ask for a **translator to be present** (usually on the phone). Some practices tell you to ring again before the appointment to make sure the translator is booked.

You can ask for '**reasonable adjustments**' if you have a disability. These are small changes that can make a difference to you to help you access help. E.g. for a person who is autistic an appointment at the beginning or end of the day when there are no crowds or noise is a good idea or being able to wait outside and be called in.

ДЕЯКІ КОРИСНІ ПОРАДИ:

1 Опишіть свою проблему **чітко та зрозуміло**.

Якщо ви бажаєте, щоб вас оглянув лікар, та не впевнені, наскільки це терміново, **чітко й рішуче поясніть причину** вашого звернення. Наприклад: "У моїй сім'ї була історія раку/ псоріазу/ діабету, я хочу переконатися, що я не хворію на це". Щоб уникнути телефонування щоранку для запису на прийом, зазначте, що ваше звернення не є терміновим і може бути оброблене протягом наступного місяця. Деякі поліклініки надають таку можливість.

3 Якщо у вас низка пов'язаних симптомів чи захворювань, назвіть їх. Поліклініка може запропонувати **подовжений час прийому**.

4 Ви можете замовити **перекладача** (зазвичай по телефону). Деякі поліклініки попросять вас зателефонувати ще раз перед прийомом, щоб уточнити, що перекладач призначений.

5 Якщо у вас є інвалідність, ви маєте право просити про "**розумні підлаштування**". Це невеликі зміни, які зроблять ваш прийом більш комфортним. Наприклад, для людини, з аутизмом зручніше прийти на прийом на початку або наприкінці дня, коли немає натовпу, шуму. Або мати можливість почекати на вулиці, поки вас не викличуть.

Make use of the **online forms** you can fill to ask questions about your symptoms. Seek help from link workers if your English skills make this too difficult.

Use reliable information for self-help available on medical practice sites or on the **NHS website (www.nhs.uk)**. Be careful about taking advice from other websites.

Be aware that the UK NHS is regulated **in a different way** to Ukraine. Some of the medication you are used to having in Ukraine will not be authorised in the UK either for medical reasons or cost. Sometimes doctors can prescribe medicine off the list but most will prefer to use the ones they are advised to use.

Be aware that some ways of **treating conditions may be different** to those in Ukraine. Doctors will follow what is recommended in the UK. However, there is no harm in sharing the advice/ diagnoses/ treatment plans you have had and that work for you. Show evidence and explain so that it is possible to not have to go through all the process of finding a good solution again.

Be aware that the Ukrainian system may have prescribed a similar but more expensive drug or treatment process and the UK doctors will wish for you to **try the authorised medication or process first**. If the drug or process caused issues before explain this calmly.

Заповнюйте **онлайн-форми**, де ви можете зазначити ваші симптоми. Зверніться за допомогою до працівників підтримки (SPSJ, The Living Room, hvoss, Kindle Centre), якщо потрібна допомога з англійською мовою.

Використовуйте надійну інформацію для самодопомоги, доступну на сайті вашої поліклініки або на **веб-сайті NHS (www.nhs.uk)**. Будьте обережні щодо порад з інших джерел.

Національна служба охорони здоров'я Великої Британії **регулюється іншими законами**, ніж медична система України. Деякі ліки, які ви звикли приймати в Україні, не доступні тут через медичні причини або вартість. Іноді лікарі призначають ліки поза переліком рекомендованих у Великій Британії, але частіше призначають стандартні ліки.

Методи лікування можуть відрізнятися від тих, що застосовуються в Україні. Лікарі дотримуються рекомендацій Великобританії. Однак немає шкоди в тому, щоб поділитися порадами, діагнозами чи планами лікування, які вам допомагали раніше. Поясніть це лікарю та наведіть докази, щоб не повторювати весь процес пошуку ефективного лікування.

Іноді в Україні вам могли призначати схожі, але дорожчі ліки чи процедури. Лікарі Великої Британії **спочатку призначають стандартні ліки або процедури**. Якщо у вас виникали проблеми з певними препаратами чи процедурами, врівноважено повідомте про це лікаря.

In your appointment **do not be afraid to ask** the medical practitioner to clarify what will happen next, how long any waiting period for a referral will be likely to take, what you should do to treat yourself, when you should contact them again, symptoms or concerns you should keep an eye out for. Remember, if they don't hear back from you they will assume you are ok. They don't have time to follow up.

If a long waiting time is stated ask if there are **any other options**. Sometimes if you have transport the GP can find a faster service for an operation or procedure.

If you have a **query after you leave** do call the surgery to enquire or email your question or write to the practice.

Because the services are busy you will need to be **clear, persistent and polite**.

Always be polite and calm. If you allow yourself to get angry it only makes people defensive. So no matter how frustrated you feel try to keep your focus and be calm and clear about what you need.

If you are struggling to gain an appointment at your medical practice or you are out of practice hours **call 111**. There are a lot of questions but they can advise you and can set up out of hours appointments where appropriate.

Під час прийому **не соромтеся запитати**, що буде далі, скільки часу очікувати направлення, як допомогти собі самостійно, коли треба повторно звертатися, а також на які симптоми та проблеми звернути особливу увагу. Пам'ятайте, якщо від вас не буде повторного звернення, лікар вважатиме, що з вами все гаразд. У лікарів немає можливості слідкувати за кожним пацієнтом.

Якщо вказано дуже тривалий час очікування, **запитайте про можливі інші варіанти**. Іноді операцію чи процедуру можна призначити швидше, якщо у вас є транспорт.

Якщо у вас з'являться **питання після закінчення прийому**, зателефонуйте в поліклініку, або надішліть питання електронною поштою.

Оскільки служби перевантажені, говоріть **зрозуміло, наполегливо та ввічливо**.

Будьте ввічливими та врівноваженими. Якщо ви дозволите собі емоції, це спровокує людей захищатися. Незалежно від вашого роздратування, будьте зосередженими, спокійними і чітко поясніть, що вам потрібно.

Якщо у вас не виходить записатися на прийом в поліклініку, або ви звертаєтесь у неробочий час, **телефонуйте 111**. Вам будуть задані багато питань, а також буде надано поради і можуть назначити прийом у неробочий час.