

**SOME TIPS THAT CAN HELP:**

**ДЕЯКІ КОРИСНІ ПОРАДИ:**

|   |  |
|---|--|
| <p>It is important to be <b>as clear as possible</b> about the issue you face.</p>  | <p><b>1</b> Опишіть свою проблему <b>чітко й зрозуміло</b>.</p>  |
| <p>If it is not urgent (or you don't know if it is urgent) but you still need to be seen, <b>explain the reason for your concern strongly</b>. 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.</p>   | <p><b>2</b> Якщо вам треба до лікаря, та ви підозрюєте у себе такі спадкові хвороби, як рак, псоріаз, діабет або інші, телефонуйте зранку для запису на прийом, <b>чітко й рішуче</b> опишіть симптоми та <b>зазначте, що у вашій родині була історія таких захворювань</b>. Якщо ви готові чекати, скажіть про це. Щоби не телефонувати кожен день щоранку, деякі поліклініки можуть записати вас наперед.</p>  |
| <p>If you have a number of related symptoms or issues be clear what they are and the medical practice may decide to <b>offer a longer appointment</b>.</p>  | <p><b>3</b> Якщо у вас низка пов'язаних симптомів чи захворювань, назвіть їх. Поліклініка може запропонувати <b>подовжений час прийому</b>.</p>  |
| <p>You can ask for a <b>translator to be present</b> (usually on the phone). Some practices tell you to ring again before the appointment to make sure the translator is booked.</p>  | <p><b>4</b> Ви можете замовити на ваш прийом <b>перекладача</b> (по телефону). Деякі поліклініки просять зателефонувати ще раз перед прийомом, і переконатися, що перекладача призначено.</p>  |
| <p>You can ask for '<b>reasonable adjustments</b>' 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.</p>  | <p><b>5</b> Якщо у вас є інвалідність, ви маєте право на "<b>розумні підлаштування</b>", це зробить ваш прийом більш комфортним. Наприклад, для людини з аутизмом зручніше прийти на прийом на початку або наприкінці дня, коли немає натовпу, шуму. Або мати змогу почекати на вулиці до початку прийому.</p>   |
| <p>Make use of the <b>online forms</b> you can fill to ask questions about your symptoms. Seek help from link workers if your English skills make this too difficult.</p>   | <p><b>6</b> Заповнюйте <b>онлайн-форми</b>, 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.</p>  |
| <p>Use reliable information for self-help available on medical practice sites or on the <b>NHS website (www.nhs.uk)</b>. Be careful about taking advice from other websites.</p>  | <p><b>7</b> Користуйтеся надійною інформацією для самопомогі, доступну на сайті вашої поліклініки або на <b>веб-сайті NHS (www.nhs.uk)</b>. Будьте обережні щодо порад з інших джерел.</p>   |
| <p>Be aware that the UK NHS is regulated in a <b>different way</b> 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.</p>  | <p><b>8</b> Національна служба охорони здоров'я Великої Британії <b>регулюється іншими законами</b>, ніж медична система України. Деякі ліки, до яких ви звикли в Україні, не доступні тут через медичні причини або через вартість. Іноді при необхідності лікарі призначають ліки поза переліком рекомендованих у Великій Британії.</p>  |
| <p>Be aware that some ways of <b>treating conditions may be different</b> 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.</p>  | <p><b>9</b> <b>Місцеві методи лікування можуть відрізнитися</b> від тих, що в Україні. Лікарі дотримуються рекомендацій Великобританії. Ви можете поділитися з лікарем порадами, діагнозами чи планами лікування, які вам допомагали раніше. За наявності наведіть докази (виписки, тощо), щоб не повторювати процес пошуку ефективного лікування з самого початку.</p>  |
| <p>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 <b>try the authorised medication or process first</b>. If the drug or process caused issues before explain this calmly.</p>  | <p><b>10</b> Іноді в Україні вам допомагали схожі, але дорожчі ліки чи процедури. Лікарі Великої Британії <b>спочатку призначають стандартні ліки або процедури</b>. Але якщо у вас були проблеми з певними препаратами чи процедурами, обов'язково повідомте про це лікаря.</p>   |
| <p>In your appointment <b>do not be afraid to ask</b> 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.</p>   | <p><b>11</b> Під час прийому <b>не соромтеся запитати</b>, 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.</p>   |
| <p>If a long waiting time is stated ask if there are <b>any other options</b>. Sometimes if you have transport the GP can find a faster service for an operation or procedure.</p>  | <p><b>12</b> Якщо час очікування занадто тривалий, <b>запитайте, які є інші варіанти</b>. Іноді операцію чи процедуру можна призначити швидше, якщо у вас є транспорт щоб поїхати на прийом в інший населений пункт.</p>   |
| <p>If you have a <b>query after you leave</b> do call the surgery to enquire or email your question or write to the practice.</p>   | <p><b>13</b> Якщо у вас з'являться <b>питання після закінчення прийому</b>, зателефонуйте в поліклініку, або надішліть питання електронною поштою.</p>   |
| <p>Because the services are busy you will need to be <b>clear, persistent and polite</b>.</p>   | <p><b>14</b> Оскільки служби перевантажені, говоріть <b>зрозуміло, наполегливо та ввічливо</b>.</p>  |
| <p><b>Always be polite and calm</b>. 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.</p>  | <p><b>15</b> <b>Будьте ввічливими та врівноваженими</b>. Якщо ви дозволите собі емоції, це спровокує людей захищатися. Незалежно від вашого роздратування, будьте зосередженими, спокійними і чітко поясніть, що вам потрібно.</p>   |
| <p>If you are struggling to gain an appointment at your medical practice or you are out of practice hours <b>call 111</b>. There are a lot of questions but they can advise you and can set up out of hours appointments where appropriate.</p>   | <p><b>16</b> Якщо ви не змогли записатися на прийом в поліклініку, або звернулись у неробочий час, <b>телефонуйте 111</b>. Вам зададуть багато питань, нададуть поради, і можуть назначити прийом у неробочий час, якщо потрібно.</p>  |
| <p>In an emergency or in urgent need don't be afraid to go to A&amp;E or call 999 for an ambulance and telephone advice. But please be aware that The Accident and Emergency (A&amp;E) department or Emergency Department at hospital is for <b>major, life-threatening illnesses and injuries</b>. Generally, you should visit A&amp;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&amp;E with a less serious illness your condition will be assessed and you will wait a long time or you may be sent away.</p> | <p><b>17</b> У випадку надзвичайної ситуації не бійтеся звертатися до A&amp;E або телефонуйте 999 для отримання швидкої медичної допомоги чи консультації по телефону. Відділення невідкладної медичної допомоги (A&amp;E) або екстрений відділ для пацієнтів із <b>тяжкими або невідкладними станами, що потребують негайної медичної уваги</b>. Звертайтеся в A&amp;E чи телефонуйте 999 у разі виникнення небезпеки для життя, таких симптомів, як: втрата свідомості; гостра сплутаність свідомості; напади, що не припиняються; постійний сильний біль у грудях; порушення дихання; сильна кровотеча, що не зупиняється. Пацієнти із серйозними станами отримують допомогу в черзі раніше за інших. При станах, що не становлять загрози для життя, спочатку зверніться до аптеки, сімейного лікаря або NHS 111. Якщо ви звернетесь до A&amp;E з менш серйозними проблемами, ваш стан буде перевірено, ви чекатимете довше, або вас можуть перенаправити.</p> |
| <p>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 <b>contact Healthwatch</b> and we can see if we can advise or help directly with your permission.</p>   | <p><b>18</b> Якщо ви не впевнені, що лікар правильно зрозумів вашу ситуацію, або ви зіткнулися з проблемою, яку не можете вирішити, <b>зв'яжіться з Healthwatch</b>. Ми надаємо поради або допомагаємо безпосередньо за вашим дозволом.</p>  |

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 контактні дані, ми зв'яжемося з вами. Ваша думка важлива!