

**www.nhs24.com**

Ak hľadáte informácie ohľadom starostlivosti o seba, navštívte našu stránku [www.nhs24.com](http://www.nhs24.com) a využite nášho Svojpomocného sprievodcu, ktorý vás odkáže na správne miesta. Môžeme vám tiež poskytnúť kontaktné údaje na všetky lekárne, ordinácie všeobecných lekárov, nemocnice a zubné ambulancie v Škótsku, ako aj na miestne podporné skupiny a služby.

**www.nhsinform.co.uk**

NHS inform je naša národná zdravotná informačná služba, ktorá poskytuje potrebné informácie prostredníctvom internetu alebo telefonicky. Poskytujeme dôveryhodné informácie o zdravotných ťažkostiach, odpovedáme na bežné otázky z oblasti zdravia a informujeme vás o všetkých novinkách súvisiacich so zdravím. Máme tiež množstvo informácií o špecifických témach zameraných na zdravie a sociálne zabezpečenie, či už ide o život s cukrovkou alebo rady, ako sa registrovať u všeobecného lekára.

- Zavolajte nám na telefónne číslo 0800 22 44 88 a porozprávajte sa s poradcom na otázky zdravia (môžete volať každý deň v týždni od 8:00 do 22:00).
- Navštívte našu webovú stránku na [www.nhsinform.co.uk](http://www.nhsinform.co.uk)

# 111 – nová bezplatná linka NHS 24



**Ak to nepočká do ordinačných  
hodín vášho všeobecného lekára.**

**Ak ste chorí v čase, keď váš všeobecný lekár neordinuje, napríklad v noci alebo cez víkend, a nemôžete čakať do ordinačných hodín, zavolajte na telefónne číslo 111 – bezplatnú linku NHS 24.**



Nasmerujeme vás na vhodnú starostlivosť pre vás alebo pre osobu, za ktorú voláte. Môžeme vás nasmerovať na miestne zdravotnícke služby poskytované mimo ordinačných hodín (out of hours services), vrátane služieb všeobecných lekárov poskytovaných mimo ordinačných hodín (out of hours GP), úrazové a pohotovostné oddelenie (Accident and Emergency) alebo škótsku službu záchranárskych ambulancií (Scottish Ambulance Service).

Prípadne vám môžeme odporučiť postup, ako sa môžete o seba postarať doma.

**Ak sa domnievate, že je niekto v ohrození života a je potrebná sanitka, vytočte číslo 999.**

#### **KEĎ ZAVOLÁTE NA LINKU NHS 24**

Keď zavoláte na linku NHS 24, vypočujete si správu s vysvetlením, že všetky hovory sa automaticky zaznamenávajú, pretože tvoria súčasť lekárskej správy a môžu byť anonymne použité na výskumné účely. Zabezpečíme tak, že našim pacientom sú naďalej poskytované tie najlepšie služby. Takisto dostanete na výber niekoľko možností, ktoré nám umožnia vybrať pre vás ten najvhodnejší a najrýchlejší spôsob riešenia. Skôr, než sa pre jednu z možností rozhodnete, najprv si ich všetky pozorne vypočujte.

Následne sa vám ohlási vyškolený telefonický operátor.

Telefonický operátor sa najprv predstaví a následne vám položí niekoľko jasných otázok, ktorým je ľahké rozumieť. Keďže nemáme prístup do vašich zdravotných záznamov, podrobnosti, na ktoré sa pýtame, sú dôležité v prípade, ak potrebujete dostať rýchlu pomoc alebo v prípade, že vám budeme musieť zavolať späť. Táto časť hovoru zaberie niekoľko minút.

Požiadame o poskytnutie nasledovných údajov o vás alebo o osobe, za ktorú voláte:

- meno,
- dátum narodenia,
- adresa bydliska alebo adresa miesta, z ktorého nám voláte,
- telefónne číslo, z ktorého nám voláte,
- meno vášho všeobecného lekára a adresa jeho ordinácie

Potom vám položíme niekoľko otázok spojených s dôvodom, pre ktorý nám voláte. Chceme sa tak uistiť, že vás spojíme s najvhodnejšou osobou.

#### **VOLÁTE KVÔLI NIEKOMU INÉMU?**

Na linku NHS 24 môžete zavolať aj v mene niekoho iného, ak nám dotyčná osoba nemôže zavolať sama, napríklad, ak ste opatrovateľom dieťaťa, staršieho príbuzného alebo suseda.

Ak chcete hovoriť so zdravotnou sestrou, telefonický operátor vás k nej prepojí. Ak voláte z dôvodu zubných ťažkostí, liečby alebo máte otázku týkajúcu sa lekárne, telefonický operátor vás prepojí buď k zdravotnej sestre zubnej ambulancie, alebo na lekárnik.

#### **KEĎ LINKA NHS 24 JE FREKVENTOVANÁ**

V prípade návalu hovorov sa môže stať, že vám budeme musieť zavolať späť. Vždy sa pokúšame najprv riešiť tie najvážnejšie a najurgentnejšie prípady. Bude vám oznámený čas, v rámci ktorého sa vám ozveme späť.

Nezabudnite, že ak si stále budete robiť starosti, prípadne sa vaše príznaky zhoršia, neváhajte a zavolajte nám znova.

**Ak sa domnievate, že je niekto v ohrození života a potrebujete sanitku, vždy vytočte číslo 999.**