



About the Irish health system

A guide for refugees and other migrants

نبذة حول المنظومة الصحية الأيرلندية دليل اللاجئين و المهاجرين



Seirbhís Sláinte
Níos Fearr
á Forbairt

Building a
Better Health
Service



About 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) and some of the staff you may meet in the health system. Part 2 begins on page 13.

Part 3 tells you what to do in an emergency. Part 3 begins on page 17.

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 just ask at your local health centre to help you with it. You can also get more information online at www.hse.ie

محتوى هذا الدليل

مرحباً بكم في إيرلندا.

مصلحة الخدمات الصحية طورت هذا الدليل المختصر حتى تساعدك على فهم المنظومة الصحية العمومية في إيرلندا.

هذا الدليل يحتوي على ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يعطيك معلومات عن كيفية التواصل و الحصول على مختلف العنايات الصحية بما فيها المصالح الطبية المجانية وعن كيفية عمل منظومة الأطباء العاميين و الصيدالدة والمستشفيات.

الجزء الأول يبدأ من الصفحة الرابعة (4).

الجزء الثاني: يعطي لكم معلومات حول المصالح المتخصصة (علاجات الأسنان، فحوصات العين، المساعدات السمعية، اللقاحات) و بعض أفراد طاقم المصلحة الذين يمكن ملاقاتهم في الجهاز الصحي.

الجزء الثاني يبدأ من الصفحة ١٣

الجزء الثالث: يبين لك ما يجب فعله في حالة الإستعجالات. الجزء الثالث يبدأ من الصفحة ١٧

حافظوا على هذا الدليل:

هذه الوثيقة مهمة، فمن فضلكم حافظوا عليها، لأنكم ستحتاجونها مرة أخرى.

إذا لم تفهموا أي جزء من هذا الدليل، رجاءاً إسألوا بمركزكم الصحي المحلي ليساعدوكم في ذلك. كما يمكنكم الحصول على معلومات أكثر على الموقع الإلكتروني التالي:

www.hse.ie

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

الجزء الأول : كيف يتم الاتصال بمختلف العناية الصحية و كيف يشتغل النظام الصحي.

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**

كيف اتصل بالمصلحة الصحية

عندما تصلون إلى أيرلندا ، ستتعلمون كيف تتحصلون على البطاقة الطبية. هذه البطاقة ستوفر لكم بعض الخدمات الصحية مجاناً.

يمكنكم طلب الحصول على هذه البطاقة على الموقع الإلكتروني التالي:

www.medicalcard.ie

The card looks like this:

هذا نموذجا من هذه البطاقة:



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**. The HSE will write to remind you to renew your card. Please ensure that you complete and return these forms.

If you are over 70, you will get a card and you do not need to apply again.

When you apply for a new card or a replacement card, you must make sure that you provide all the information asked for on the application form. You must tell the medical professionals and medical services if information like your address, contact details or your medical or financial circumstances have changed.

هل يجب دفع مصاريف مقابل العناية الصحية ؟

معظم الخدمات الصحية مجاناً بهذه البطاقة.

ما مدة صلاحية هذه البطاقة والى متى يمكنني استخدامها ؟

البطاقة صالحة لمدة سنتين، مصلحة الخدمات الصحية ستذكركم كتابياً بموعد تجديد البطاقة. و ترسل اليكم إستمارة التجديد. تاكدوا من ملئ هذه الإستمارة و ارسالها

إذا كانت أعماركم تزيد عن ٧٠ سنة، ستحصلون على البطاقة و لا تحتاجون لطلبها مرة أخرى.

عندما تطلبون بطاقة جديدة أو استبدالها، يجب ان تتأكدوا من

إعطاء كل المعلومات المطلوبة في أستمارة الطلب

كما يجب إبلاغ الاطباء، و جميع المختصين في المصالح والخدمات الطبية في حالة تغيير لعنوانكم و رقم هاتفكم او اي تغيير في حالتكم المرضية او المالية

You will also be asked for your consent for your information to be shared with other services like those who provide social welfare payments, housing benefits, education and employment.

If you don't do this properly and on time, your card may be taken away. 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?

If you are unwell (sick), you need to decide what to do. This will depend on how unwell you are.

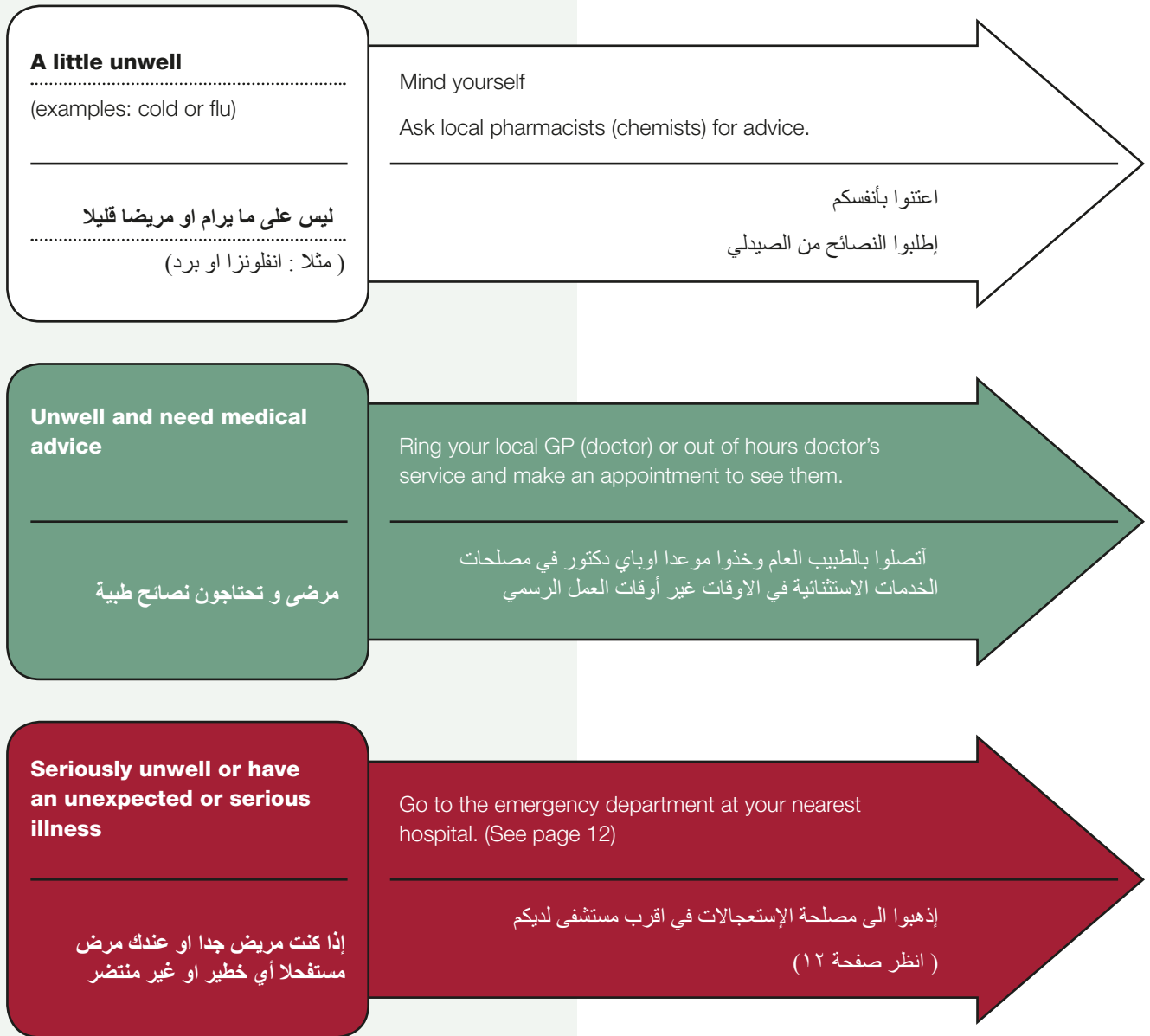
كما سيطلب منكم الموافقة على إعطاء معلوماتكم إلى مصالح اخرى كمصلحة الضمان و المساعدات الإجتماعية ومصلحة السكن والتعليم و الشغل

إذا لم تقوموا بهذا بالشكل المطلوب و في الوقت المحدد فذلك يمكن يؤدي الى الغاء البطاقة.

امكانية الحصول على البطاقة و ابقاء حيازتها لديكم بتعلق بظروفكم الشخصية: الصحية ، المرضية .المالية و الإجتماعية. هذا يعني انه في حالة حصولكم على شغل او تحسن حالتكم المالية فلن تستفيدوا من هذه البطاقة

ماذا افعل إذا كنت مريضا ؟

إذا كنتم مرضى عليكم ان تقررروا ما تعملونه وهذا يعتمد على درجة مرضكم.



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

الصفحات التالية تعطي لكم تفاصيل عن كل حالة من الحالات المذكورة اعلاه:

A little unwell

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 19).

Take care of yourself and your loved ones

You can take care of yourself and whoever you are looking after by:

- eating a healthy diet;
- drinking plenty of water;
- taking regular exercise, and
- wearing proper 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 9-11).

Get more information

We have a very good website www.undertheweather.ie Just 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 when you need it.

ليس على ما يرام او مريضا قليلا

يجب ان تعتنوا بانفسكم او بالشخص الذي هو تحت رعايتكم اذهبوا إلى الصيدلي او أبحثوا عن النصائح الطبية عن طريق الأنترنت بالمواقع الموثوق بها (يمكنكم القاء النظر على كيفية الحصول على معلومات أكثر، ادناه على الصفحة ١٩)

إعتنوا بانفسكم و بالذين تحبونهم

يمكن ان تعتنوا بانفسكم و بالاشخاص الذين هم تحت رعايتكم بالطرق التالية:

- الاكل الصحي
- شرب الماء بكثرة
- القيام بتمارين رياضية منتظمة
- وضع اللباس المناسب للطقس الجوي الأيرلندي

اطلبوا النصائح من الصيدلي

يمكن لكم الحصول على نصائح مجانية من طرف الصيدلي و شراء الدواء الذي تحتاجونه. انظر صفحة ٩-١١

تحصلوا على معلومات اكثر

عندنا موقع إلكتروني جيد

فقط اضعطوا على هذا الموقع و ستجدون المعلومات التي تحتاجونها للاعتناء بصحتكم www.undertheweather.ie

الطاقم الطبي يوفر لكم العناية الصحية اللازمة لامراضكم عند الحاجة.

Unwell and need medical advice

If you feel that you need medical advice, then 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.

GPs deal with general 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; and
- **give** you a prescription – a document which allows chemists to provide medicines that are only available when a doctor says you need them.

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 very urgent treatment, they will give you a referral letter for the hospital's emergency department (often called 'ED' or A and E).

If your case is not very urgent but you need expert treatment, your GP will give you a **letter** to get an appointment with a medical specialist – usually a specialist hospital doctor who can provide the right advice and treatment. 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.

مرضى و تحتاجون نصائح طبية (مثلا :

إذا شعرت أنك بحاجة إلى نصائح طبية فإذهب لمراجعة الطبيب العام هؤلاء الاطباء هم مؤهلون و يشتغلون محليا في خدمة المجتمع.

خذو موعدا مع الطبيب العام، إذا تمكنتم.

عادة تحتاجون إلى موعد لرؤية الطبيب العام، فإذا كانت لديكم البطاقة الطبية فالفحص سيكون مجانا و إلا تدفعون من ٥٠ إلى ٦٠ يورو للفحص.

الأطباء العامون يتعاملون مع الامراض العامة، فباستطاعتهم:

- القيام بالتحاليل وتشخيص المرض الذي يوجد عنكم
- معالجة الامراض و الجروح البسيطة و ينصحونكم بوسائل الشفاء
- إعطاء كم الوصفة الطبية و هي الوثيقة التي تسمح لكم بصرف الدواء من الصيدلية حسب تعليمات الطبيب

ماذا يحدث لو أن الطبيب لم يستطع ان يشخص المرض بالشكل الكافي أو أنه لم يتمكن من معالجتني؟

إذا كانت لديكم إصابة أو مرض حيث الطبيب لم يستطع تشخيصه أو علاجه فانه سيحولكم الى المستشفى، وإذا كانت حالتكم مستعجلة فالطبيب العام سيعطيكم رسالة توجيه الى مصلحة الاستعجالات.

إذا كانت حالتكم غير مستعجلة و تحتاج علاجا متخصصا فالطبيب يعطيكم رسالة تأخذون من خلالها موعدا مع الطبيب المختص. هذا الطبيب المختص يعطيكم النصائح و العلاج الدقيق و المناسب لكم. العلاج يكون مجانا في حالة وجود البطاقة الطبية لديكم.

في إيرلندا، عمال العناية الصحية كالاطباء يحاولون دائما الاهتمام بالمرضى المحتاجين لاسعافات اولوية أولا، و هم الذين يحددون الاولويات في العلاج لهذا السبب قد يتطلب الامر ان تنتظروا مدة معينة حتى يصل دوركم

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; and
- any allergies you may have.

It is very important that you 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 GP surgeries 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 attend on time for all appointments.

If you cannot go to your appointment, please tell the clinic so that your appointment can be given to another person. You can telephone the clinic 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.

ما الذي يجب ان اقله للطبيب ؟

قبل ان يعالجكم الطبيب سيسألكم عن حالتكم الصحية العامة و عن تاريخكم الصحي .

الطبيب يسالكم اسئلة حول:

- اي امراض او اصابات تعرضتم اليها في الماضي
- كيف تم علاجها
- و الحساسيات اللتي يمكن أن تكون لديكم

الاجابة عن كل الاسئلة التي يطرحها الطبيب مهمة جدا حتى يتمكن من التشخيص الصحيح والعلاج المناسب

يجب ان تحضرو البطاقة الطبية عند زيارتكم للطبيب و كذلك كل الوثائق الطبية التي قد يحتاجها الطبيب

هل احتاج الى موعد لرؤية الطبيب ؟

في معظم الحالات نعم، لان أغلبية الاطباء يستعملون نظام المواعيد. يجب ان يتم ترتيب عدد المواعيد حسب عدد افراد العائلة. بعض العيادات تستخدم نظام الاسبقية و من دون موعد سابق اي انه يمكن ان تدخل العيادة و تنتظر دورك.

مهم جدا ان تحضر الى موعدك مع الطبيب.

ماذا يحدث اذا لم اذهب الى الموعد ؟

اذا أخذت موعد مع الطبيب و لم تحضر فقد لا يعطى لك موعدا آخر.

يجب ان تذهب الى كل مواعيدك في وقتها.

في حالة عدم إستطاعتك الذهاب الى موعدك إتصل مسبقا بالعيادة الطبية و اخبرهم حتى يتمكنو من اعطاء هذا الموعد لشخص آخر. و إذا كنت لا تزال بحاجة ان ترى الدكتور فيمكنك اخذ موعد آخر.

عندما يكون المرض او الاصابة بحاجة الى تشخيص الطبيب العام يمكن له القيام بتحاليل و من خلال نتائج التحاليل يمكن له ان يرسلك الى الاطباء الاخصائين لإعطائك العلاج المناسب. العلاج عند الطبيب المختص يقرر حسب الحاجة الطبية الى ذلك.

هام:

هناك قائمة طويلة في إنتظار العلاج من قبل الاخصائين لذلك قد يستغرق وقت طويل ليגיע دوركم.

When are GP surgeries open?

GP services are usually open from 9am to 6pm.

Outside of these times, GP services are available in **most** towns after 6pm. These services are called "out of hours". You can use this out of hours service if you need to see a doctor in the evening or at weekends.

The out of hours service is for urgent medical care only and is for public and private patients of GPs who are registered with the individual service. Your GP will have their out of hours information on the answer machine if you ring them outside normal clinic hours. Medical cover from the out of hours 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 forwarded to your GP to make sure your treatment is followed up if needed.

Is it okay if I ask questions?

Yes, it is important to ask questions. 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.

متى تفتح عيادات الأطباء ؟

عيادات الاطباء تفتح عادة من الساعة ٩ صباحا الى الساعة ٦ مساء

خارج هذه الاوقات خدمات الاطباء متوفرة في كثير من المدن بعد الساعة ٦ مساء، هذه الخدمات الطبية تسمى (خارج ساعات العمل) فيمكن لك اللجوء الى هذه الخدمات اذا كنتم بحاجة للطبيب في المساء او نهايات الاسبوع.

الخدمات خارج اوقات العمل مخصصة للحالات الاستعجالية فقط و هي متاحة لكل المرضى سواء التابعين للنظام العام او الخاص. إذا اتصلت بالعيادة خارج ساعات العمل ، فالمعلومات الخاصة بالخدمات الطبية خارج اوقات العمل تكون متاحة على صندوق الرسائل الصوتية في عيادة طبيبك العام.

الخدمات الطبية خارج اوقات العمل عادة تغطي الفترة ما بين ٦ مساء الى ٨ صباحا ا من يوم الأثنين الى الجمعة، و ٢٤ ساعة ايام السبت، الاحد و ايام العطل.

الخدمات خارج اوقات العمل لا تحتاج الى مواعيد و اذا كانت حالتكم غير مستعجلة فيجب اخذ موعد من الدكتور العام اثناء فترات العمل العادية.

ماذا يحدث لما اتصل بطبيب الخدمات الطبية خارج اوقات العمل؟

عندما تتصل بطبيب الخدمات خارج اوقات العمل في العيادة سيجيبك عامل الاستقبال و يأخذ منك كامل المعلومات الشخصية

اتصالك سيحول الى الممرضة التي ستقوم بالاتصال بك بعد ذلك

الممرضة تقرر عبر الهاتف فيم اذا انت بحاجة الى نصائح هاتفية او موعد مع الطبيب او زيارة طبيب منزلية او تحويلك الى مصلحة الاستعجالات بالمستشفى او طلب سيارة الاسعاف لك.

القرارات الطبية و العلاج المقدم لك خارج اوقات العمل تسجل بملفك وترسل الى طبيبك مباشرة حتى تتم متابعتك طبيا إذا احتاج الامر الى ذلك.

هل يمكن لي طرح اسئلة ؟

نعم، مهم جدا ان تسال. عندما تذهب الى الطبيب او الى اي من مصالح العناية الصحية، مهم ان تطرح كل الاسئلة المتعلقة بمرضك او بالدواء قبل مغادرة المكان.

سيكون من دواعي سرورهم الاجابة على اسئلتك.

Three useful questions you should ask:

ثلاثة اسئلة مهمة يجب ان تطرح:

What is my main problem?	ما مشكلتي الرئيسية؟
What do I need to do?	ما الذي احتاج فعله؟
Why is it important for me to do this?	لماذا فعل هذا مهم لي؟
(Taken from Ask Me 3®)	©Ask Me 3 مأخوذ من

If your GP prescribes medicine to treat your complaint, you will need to take the doctor's prescription, which is a short written document, to a pharmacy (chemist) to get your medicine.

إذا أعطى لك طبيبك الوصفة الطبية والتي هي عبارة عن ورقة مكتوب عليها الدواء، فيجب عليك ان تذهب الى الصيدلي لاخذ دوائك

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. 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.



من اين آخذ الدواء؟

تأخذ ادويتك من الصيدلية، وهي محل لبيع الادوية و تحضير بعض منها، معظم الادوية تحتاج الى وصفة من طرف الطبيب. الصيدلي يمكنه ان يدلك على ادوية اخرى لا تحتاج الى وصفة من الطبيب. الصيدلة عادة عليها إشارة خضراء تحمل علامة الصليب

Ask

اسأل

<p>If you have a prescription, ask your pharmacist (chemist) the following questions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)? 	<p>إذا كان لديك وصفة طبية اسأل الصيدلي الاسئلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما كمية الدواء الذي احتاج اخذه؟ • كم مرة أخذه في اليوم؟ • هل آخذ الدواء مع الاكل او قبله؟ • ما الاعراض الجانبية للدواء؟ • اين احتفظ بالدواء في الثلاجة او في مكان بعيد عن الضوء و الرطوبة؟
---	--

Tell:

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

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

Basic medicines and supplies

In Ireland, at the pharmacy, you can buy basic medicines and supplies like:

- paracetamol;
- cough medicine, and bandages without a doctor's prescription.

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 medications 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?

If you have a Medical Card, you do not pay the full price for medicines that have been prescribed for you, once you move from Direct Provision or Emergency Reception and Orientation Centre (EROOC). There is also a Government charge of €2.50 on each item up to a maximum of €25.

You must bring your medical card with you to the pharmacy, along with the money to pay the €2.50 fee for each of the items prescribed.

If you live in Direct Provision, you may not have to pay these charges. However, once you leave the EROOC or Direct Provision Centre and move to your home, you must pay.

اخبر:

احرص على ان تخبر الصيدلي عن التالي:

- انك تاخذ ادوية اخرى
- عندك حساسية
- أو مرض مزمن، حامل، او هناك احتمال وجود حمل

الأدوية الأساسية و الضروريات

في إيرلندا يمكن شراء الادوية الأساسية التالية من عند الصيدلية :

- براستامول
- رواء السعال و كمادات و بدون وصفة طبية

المضادات الحيوية

هناك قانون صارم يتعلق بالمضادات الحيوية حيث أن هذه الادوية لا تباع الا بوصفة من الطبيب ولا يمكن للصيدلي ان يبيعك اياها من غير وصفة طبية.

لا مشاركة و لا مبادلة للادوية مع مرضى آخرين

لا يصح ان تشاركوا او تتبادلوا ادوية الوصفة فيما بينكم فالادوية تصلح فقط لأصحاب الوصفة حسب ما وصفت له.

هل يجب ان ادفع ثمن الادوية المسجلة على الوصفة ؟

اذا لديك البطاقة الطبية فلا تقوم بدفع الثمن الكامل للدواء الموصوف لك. و عند انتقالك من فندق (او مخيم) اللاجئين فستدفع فقط الرسوم الحكومية و اللتي تقدر ب ٢,٥٠ يورو على كل دواء موصوف لك حيث ان الاجمالي لا يجب ان يتعدى ٢٥ يورو.

يجب ان تقدم البطاقة الطبية للصيدلي و تاخذ معك كمية من المال لدفع ٢,٥٠ يورو عن كل علبة دواء موصوفة لك.

اذا كنت حاليا مقيم بفندق او مخيم اللاجئين فانك معفى من دفع هذه الرسوم ولكن بعد انتقالك الى بيتك المستقل فانك مجبر على دفع هذه الرسوم عن كل دواء.

Seriously unwell or get an unexpected serious illness

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

- seriously unwell,
- unexpectedly seriously unwell, or
- have a serious injury.

They will only treat you if you have one of these. You must go to your GP for all other treatments.

If this is you, then read Part 3 on page 17.

If you are not in immediate danger

If you are not in immediate danger, don't go to the emergency department unless your GP tells you to go and gives you a letter to give to 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).

مرض مستفحلا اي خطيرا وغير متوقع

اذهب الى مصلحة الاستعجالات في اقرب مستشفى لديك، فقط اذا كنت:

- مريض جديا
- مرض جدي غير منتظر
- اولديك إصابة خطيرة

سيعالجونك فقط في هذه الحالات وماعاد ذلك يجب عليك ان تذهب الى الطبيب العام

إذا هذا ينطبق عليك، فعليك ان تقرا الجزء ٣ من الصفحة ١٧

اذا لم تكن في خطر مباشر

اذا لم تكن في خطر مباشر فلا تذهب الى مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الا اذا طلب منك طبيبك ذلك و اعطاك رسالة توجيه لتسلمها لطاقت المستشفى .

اذا ذهبت الى المستشفى و حالتك غير مستعجلة فتوقع الانتظار الطويل ليصل دورك لان الاطباء هناك يراعون الاولويات الاستعجالية أولا

معظم المشاكل الصحية يعالجها الطبيب العام او طبيب الخدمات خارج اوقات العمل بعد الساعة ٦ مساء

Part 2:

Specialist general services (teeth, eyes, hearing and vaccines) and important staff in the health care system

This part of this guide tells you how to access specialist services for teeth, hearing and eyes. It also tells you about vaccinations and particular staff you might meet who work in the health service.

How do I get dental care?

If **your teeth** need attention, you can use the adult free dental scheme run by the HSE. 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.

If **your child needs to get their teeth checked**, they can visit a dentist using the HSE dental services. These services are usually in local health centres. The staff from the centres go out to schools to check pupils' teeth when they are in 2nd, 4th and 6th classes and to teach them how to look after their teeth. All children up to 16 years of age have access to emergency dental clinics.

How do I know if my dentist provides services for Medical Card holders?

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

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.

We will check your **children's eyesight** while they are at school.

الجزء الثاني:

الخدمات العامة المتخصصة (اسنان، اعين، السمع و التلقيح) و الطاقم المهم في نظام العناية الصحية:

هذا الجزء من الدليل يرشدكم الى كيفية الاتصال بالمصالح المتخصصة في الاسنان والاعين وكذلك يخبركم حول التلقيح وكيفية التواصل مع العمال المتخصصين في مجال العناية الصحية.

كيف تحصل على العناية بالاسنان ؟

اذا كانت اسنانك بحاجة الى عناية يمكن لك استعمال برنامج الاسنان المجاني للكبار، المتاح من طرف مصلحة الخدمات الصحية. كذلك اذا اردت ان تعرف ما هو متوفر من علاج للاسنان عليك ان تتصل بطبيب الاسنان المجاور لك.

هذا الموقع الالكتروني يساعدك على البحث على اقرب موقع طبيب اسنان اليك:

www.hse.ie/eng/services/maps

يتوجب عليك دفع بعض تكاليف العلاج لكن كثيرا من اطباء الاسنان قد يقترحون برنامج الدفع بالتقسيط لتسهيل الخدمات

اذا كان ابنك بحاجة الى فحص اسنانه فيمكن له ان يتصل بخدمات الاسنان التابعة لمصلحة الخدمات الطبية. هذه الخدمات تتواجد عادة بالمركز الصحي المجاور لكم . اطباء أسنان هذه المراكز يقومون بحملات في المدارس ليفحصوا اسنان الاطفال عندما يكونون في الصف الثاني و الرابع والسادس كما يعلمونهم كيف يعتنون باسنانهم. كل الاطفال التي لا تتجاوز اعمارهم سن ١٦ سنة لهم الحق في الاستفادة من العناية بالاسنان المستعجلة.

كيف يمكنني معرفة فيما اذا كان طبيب الاسنان يوفر خدمات لمن يحمل البطاقة الطبية ؟

هناك قائمة لاطباء الاسنان الذين يعتنون بحاملي البطاقة الطبية تجدونها في المراكز الصحية المحلية، و مراكز الاستعلامات للمواطنين و المكتبة. من المحتمل جدا ان يكون طبيب اسنانك موجود على القائمة.

كيف تحصل على العلاج لمشاكل العين ؟

اذا كنت راشدا و لديك بطاقة طبية فلك الحق في فحص مجاني للاعين ويمكن مراجعة ذلك كل سنتين.

اذا النظاراتي راى انك بحاجة الى نظارات فلك الحق في الحصول على نظارة مجانا كل سنتين شرطا ان تكون حاملا البطاقة الطبية.

اذا كنت تعاني او لديك مشاكل بالاعين فعليك الاتصال بالمركز الصحي المحلي لاخذ موعد مع النظاراتي.

سنقوم بفحص نظر الاطفال عندما يكونون في المدرسة.

المساعدات السمعية

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

If you are a medical card holder, the HSE will help you with the cost of buying any medical or surgical aids and appliances that you need. This includes such things as a wheelchair or walking aid. If you do not have a medical card, you may still get some financial help from the HSE if you cannot afford to buy aids and appliances that you need for your medical treatment. Please Contact Disability Services in your local health office for details.

How do I or my children get the vaccinations they need?

There is a programme of vaccination in Ireland. 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.

Young children are most at risk of getting some infectious diseases and need to be protected as early as possible. Your child needs a number of vaccines to get the best protection, so it is important to complete the course of vaccines.

You will be **asked to consent** to receive (get) vaccinations for yourself and any children under the age of 18 in your care. Vaccinations for children are free.

What is consent?

In Ireland, you will also be asked for your consent (agreement) for surgery and treatment. It is very important that you 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. If you do not understand, ask if an interpreter can be provided for you.

What if I don't speak English?

If you don't speak English please tell the medical staff and they will arrange an interpreter for you.

حاملي البطاقة الطبية لهم الحق في الاستفادة من خدمات المساعدة للسمع المتوفرة لدى مصالح الخدمات الصحية.

إذا كانت لكم حاجة و رغبة في الحصول على المساعدة السمعية فيجب ان تطلبو من دكتوركم العائلي ان يوقع على الاستمارة حتى يؤكد انكم بحاجة لذلك، كما انه يجب ان تكونو من حاملي البطاقة الطبية الكاملة لان ذلك لن يتم مجاناً بالنسبة لحاملي بطاقة زيارة الطبيب فقط.

المساعدات و الاجهزة

إذا كنت من حاملي البطاقة الطبية فمصالح الخدمات الصحية تساعدك على شراء اي مساعد طبي او جراحي الذي تحتاج اليه مثل الكرسي المتحرك او الاجهزة المساعدة على المشي.

وإذا لم تكن من حاملي البطاقة الطبية فالمصالح الصحية ممكن لها ان تساعدك مالياً إذا لم تكن قادر على شراء الاجهزة الطبية المساعدة.

رجاء الاتصال بمصالح الاعاقة بالمراكز الصحية المحلية للحصول على معلومات اكثر

كيف اتحصل انا او ابنائي على اللقاحات التي نحتاجها ؟

هناك برنامج خاص بالتطعيم و الحقن في إيرلندا. يمكن للتطعيم ان يحميك و يحمي عائلتك من بعض الامراض.

إذا لديكم اي استفسار بخصوص هذا الموضوع اتصلوا بالطبيب او الممرضة.

التطعيم يعطى للاطفال في سن محدد حتى يوفر الحماية .

الاطفال في السن المبكر يتعرضون اكثر للأمراض فهم في حاجة الى حماية مبكرة. اولادك بحاجة الى عدد من التلقيحات حتى تكون حمايتهم كاملة لذلك يجب إتمام كل اللقاحات المبرمجة

سيطلب منكم الموافقة على اخذ التطعيم لكم و لاطفالكم الذين هم تحت سن ١٨ سنة و تحت رعايتكم. اللقاح للاطفال مجاني.

ما معنى الموافقة ؟

في إيرلندا يطلب منكم الموافقة على كل إجراء طبي او جراحي. مهم جداً ان تفهم الخيارات المتاحة لك للقيام باجراء طبي جراحي، لاخذ العلاج او اللقاح.

رجاء اسأل الطبيب او الممرضة عن معنى الموافقة و اذا لم تفهم لسبب لغوي يمكن لك ان تطلب مترجماً.

ما العمل في حالة ما اذا لا اتكلم الانجليزية ؟

إذا لا تتكلم الانجليزية يمكن لك ان تطلب من الطاقم الطبي ان يحضر لك مترجماً.

In Case of Emergency (ICE)

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

- your spouse or a family member like a close blood relative such as your brother or aunt, **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. ICE contacts should be adults known to you that you trust to receive important information.

- Please put an ICE (in case of emergency) contact number on the contacts list in your mobile phone.
- If you think it would help in the case of an emergency, you might keep 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.

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 _____

في حالة الاستعجالات / الطوارئ:

الطاقم الطبي سيطلب منك ان تعطيعهم تفاصيل شخصية عن اي شخص يمكن الاتصال به :

- زوجك مثلا او واحد اقاربك كالعمة او الاخ
- او شخص آخر قد يكون صديقا لك و يمكن الاتصال به في حالة الاستعجالات

في الحالات الاستعجالية سنطلب منك هذه المعلومات و نسجلها في الملف لدينا. سنتعامل مع هذه المعلومات بطريقة سرية و خاصة جدا. المتصل به في حالة الاستعجال لا بد ان يكون راشدا و من معارفك و انت تثق فيه حتى نتمكن ان نخبره عن اي شيء يخصك في حالة الاستعجال.

- رجاء ان تسجل اسم و رقم الشخص المسجل كمتصل به في حالة الاستعجال على هاتفك.
- حتى يسهل عليك الامر، رجاء سجل الفقرة التالية على هاتفك وباللغة الانجليزية و ذلك لتستخدم في المواعيد الاستعجالية: الاسم، تاريخ الميلاد و اللغة مع طلب مترجم

My name is _____, my date of birth is _____. I speak Arabic (or another language), and I need an interpreter please.

كما انه ممكن ان يكون مهم لك ان تكتب عنوانك بالانجليزية على هاتفك، كالاتي:

Hi, My name is _____. I am new to Ireland and I am lost.

My address is _____

What other health professionals might I meet?

When you use our health system, you will meet doctors, pharmacists and other professionals. Other professionals you might meet include occupational therapists, physiotherapists and public health nurses.

Occupational therapists and physiotherapists

If you have difficulty standing, walking or moving, or if you are recovering from an injury, you may be given 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;
- new mothers; and
- older people.

If you get a visit from a public health 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

من هم المختصون في الصحة و الذين ممكن ان اتصل بهم؟

عندما تتعامل مع النظام الصحي فانك ستتواصل مع الاطباء و الممرضين و مهني الصحة آخرين و منهم المعالجين بالتمارين الرياضية و ممرضي الصحة العمومية

المعالجون بالتمارين الرياضية والحركات:

اذا كان لديك مشاكل في الحركة او الوقوف او المشي او انك تتعافى من اصابة ما يمكنك اخذ موعد مع المعالج الحركات او المعالج بالرياضة

ممرض الصحة العمومية

ممرض الصحة العمومية يمكن له ان يزورك في البيت او يعطيك موعدا في المركز الصحي المحلي. يقوم ممرضي الصحة العمومية بالعناية ب:

- الامهات الجدد (النوافس)
- و اطفالهن الرضع
- وكذلك كبار السن

اذا قام بزيارتك سواء ممرضة الصحة العمومية او المعالج الحركي فهذا معناه ان اسمك قد اعطي لهم من طرف مصلحة الصحة العمومية بعد زيارتك للطبيب العام او المستشفى.

يمكنك الحصول على معلومات اكثر بهذا الخصوص بالمركز الصحي المحلي، بمقر طبيبك العام او على الموقع الالكتروني التالي:

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 free) 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.

If you ring for an ambulance, 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), and;
- where you are.

When the ambulance arrives, it helps if you are able to 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 advise you about 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 may arrive to offer help before the ambulance arrives.

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.

الجزء الثالث: ما العمل في حالة الطوارئ؟

ما الذي افعله في حالة الطوارئ ؟

في حالة الطوارئ او الاستعجالي لديك خياران

- اتصل بالرقم المجاني ٩٩٩ او ١١٢ لطلب سيارة الاسعاف او
- الذهاب الى مصلحة الاستعجالات و الطوارئ باقرب مستشفى

١- الاتصال ب(٩٩٩ او ١١٢)

يمكن الاتصال بهذه الارقام لطلب سيارة الاسعاف. هذه الارقام تستعمل ايضا للاتصال بالشرطة او رجال الاطفاء او حراس السواحل.

عندما تطلب سيارة الاسعاف حاول ان تكون جاهزا بالمعلومات التالية حتى تلقنها لمستقبل الاتصال:

اسم المريض او المصاب ، تاريخ ميلاده، وصف الحالة المرضية ، (الاصابة او المرض ، الدواء الذي ياخذ المريض ، الحساسية التي يمكن ان تكون لديه) و الموقع او العنوان .

عندما تأتي سيارة الاسعاف يجب ان اعطاء طاقمها اسم طبيب المريض و قائمة الدواء الذي ياخذ المريض.

لا تهتم اذا لم تستطع فعل ذلك

عند الاتصال برقم الاسعاف سيطلب منك البقاء على الخط، و هذا يعني انك لا بد ان تبقى معهم على الهاتف و اذا احتاج الامر يمكن ان يلتفتوك ما تفعله.

مستقبل اتصال الطوارئ بإمكانه ان يوفر مترجم اذا احتجت و طلبت ذلك.

مرات اسرع طريقة هي ان ياتي احدهم و يساعد المريض قبل وصول سيارة الاسعاف.

اذهب الى مصلحة الاستعجالات بالمستشفى

في حالة الطوارئ، عندما تكون انت او اي واحد تعرفه مريضاً بمرض جدي و خطير او اصيب باصابة خطيرة و مفاجئة ، يمكنك الذهاب الى اي مصلحة طوارئ او استعجالات باقرب مستشفى منك.

Who we are...



من نحن ...

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

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:

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

We hope you found this guide useful

الخدمات الصحية التنفيذية أنشئت من طرف الحكومة الايرلندية. فهي المسؤولة عن تقديم الخدمات المتعلقة بالعناية الصحية العمومية في ايرلندا.

نحن في مصلحة الخدمات الصحية التنفيذية نريد ان نقدم لكم أفضل عناية صحية وأفضل العلاجات، لذلك فانه اذا تبين لكم انه بإمكاننا تقديم هذه الخدمات بطريقة أفضل فيمكنكم التواصل معنا و اخبارنا بوجهة نظركم كما يمكنكم اخبارنا عن العمل الذي نال رضاكم و قمنا به على اكمل وجه.

مهما كان عمركم فانه لكم الحق في كل ما يتعلق بصحتكم

- لكم الحق في الكلام و الحق في الانصات لكم الحق في الاعتراض او الشكوى عندما لا يعجبكم ما قمنا به.

- نريد منكم ان تقدموا لنا تعليقا او تشجيعا او شكوى حول العناية بصحتكم

لمزيد من المعلومات على كيفية القيام بتقديم التعليقات، التشجيعات او الشكاوي، يرجى الاطلاع على الموقع التالي:

نتمنى ان يكون هذا الدليل نافعا

Get more information

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

تحصل على معلومات أكثر

يمكن الحصول على معلومات أكثر من خلال المواقع الإلكترونية التالية:

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.	مصلحة الرعاية الصحية توفر كل الخدمات الصحية في أيرلندا، المواقع الإلكترونية أدناه تمثل كل أقسام المصلحة و تقدم لكم كل المعلومات الخاصة بالخدمات الصحية و المساعدات.
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	وثائق مترجمة بخصوص الصحة العمومية و الأمراض المنتشرة مع وجود تطبيقات إلكترونية خاصة بالصحة.
www.immunisation.ie	
Information about vaccination	معلومات بخصوص اللقاح أو التطعيم
undertheweather.ie	
Health education and management of minor illnesses	تربية صحية و كيفية التعامل مع الأمراض الخفيفة
www.yourmentalhealth.ie	
Supports and education for your mental health	معلومات و إرشادات بخصوص صحتك النفسية
www.medicalcard.ie	
Medical card online service	موقع طلبات البطاقة الطبية على النت

Important contact details

Doctor:		الطبيب:	Tel:		الهاتف:
Local health office:		المركز الصحي المحلي:	Tel:		الهاتف:
Public Health Nurse:		ممرضة الصحة العمومية	Tel:		الهاتف:
Accident and Emergency Department:		مصلحة الحوادث و الطوارئ	Tel:		الهاتف:
Out of hours GP Service:		طبيب الخدمات خارج اوقات العمل	Tel:		الهاتف:

