



# About the Irish health system

A guide for refugees and other migrants

## حول نظام الرعاية الصحية الأيرلندي

دليل اللاجئين والمهاجرين الآخرين



بناء خدمة  
صحية أفضل

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.

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](http://www.hse.ie) or

**Callsave:** 1850 24 1850

**Phone:** 041 685 0300

**Email:** [hselive@hse.ie](mailto:hselive@hse.ie)

## حول هذا الدليل

مرحبًا بك في أيرلندا. أعد المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE هذا الدليل الصغير لمساعدتك على فهم نظام الرعاية الصحية العامة الأيرلندي.

### يتكون الدليل من ثلاثة أجزاء:

يقدم **الجزء الأول** لك معلومات حول كيفية الحصول على الأنواع المختلفة للرعاية الصحية، والخدمات المجانية، وآلية عمل منظومة الممارسين العاميين (الأطباء)، والصيدليات، والمستشفيات. يبدأ الجزء الأول في صفحة (4).

يقدم **الجزء الثاني** لك معلومات حول الخدمات المتخصصة:

- علاجات الأسنان،
- فحوصات العين،
- المُعينات السمعية،
- التطعيمات.

كما يقدم لك أيضًا معلومات حول الطاقم الذي ربما تقابله في نظام الرعاية الصحية. يبدأ الجزء الثاني في صفحة (9).

يرشدك **الجزء الثالث** إلى ما يجب عليك عمله في حالة الطوارئ. يبدأ الجزء الثالث في صفحة (12).

### احتفظ بهذا الدليل

هذا الدليل وثيقة مهمة، لذا يُرجى الاحتفاظ به لأنك سوف تحتاجه ثانية.

إذا لم تستوعب أي جزء من هذا الدليل، يُرجى طلب المساعدة في مركز الصحة المحلي بمنطقتك. يمكنك أيضًا الحصول على مزيد من المعلومات عبر الإنترنت من موقع [www.hse.ie](http://www.hse.ie) أو عبر

**خط المكالمات المخفضة:** 1850 24 1850

**الهاتف:** 041 685 0300

**البريد الإلكتروني:** [hselive@hse.ie](mailto: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?

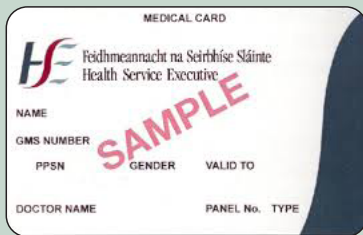
When you arrive in Ireland, you will learn how to apply for a medical card. This card gives you free access to some health services. **You can apply for it online at [www.medicalcard.ie](http://www.medicalcard.ie)**

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 complete and return these forms to renew your card.

If you are over 70, you will need to apply for a medical card just once.

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.

## الجزء الأول: كيف يمكنك الحصول على الأنواع المختلفة للرعاية الصحية، وآلية عمل المنظومة

### كيف يمكنني الحصول على الخدمات الصحية؟

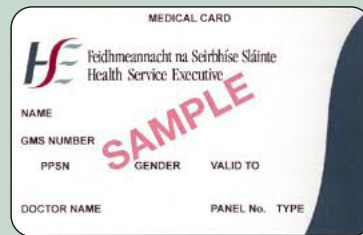
عندما تصل إلى أيرلندا، سوف تعرف إجراءات تقديم طلب استخراج بطاقة صحية. سوف تتيح لك هذه البطاقة إمكانية الحصول على بعض الخدمات الصحية مجاناً. يمكنك تقديم طلب استخراج بطاقة صحية عبر الإنترنت على موقع [www.medicalcard.ie](http://www.medicalcard.ie)

تحتاج إلى إدخال المعلومات التالية لتقديم طلب استخراج بطاقة صحية: الاسم، والعنوان، وتاريخ الميلاد، ورقم الخدمة العامة الشخصي (PPSN)، ومعلومات حول إعانات الرعاية الاجتماعية، وموافقة الممارس العام (الطبيب) وتوقيعه.

قبل انتهاء مدة سريان البطاقة الصحية بثلاثة أشهر (لا يمكن استخدامها بعد ذلك)، سوف تُجرى مراجعة للتحقق من استمرار أهلية الشخص للحصول على البطاقة الصحية. لكن يمكن للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE مراجعة مدى أهلية الشخص للحصول على بطاقة صحية في أي وقت.

إذا كان عمرك فوق السبعين، سوف تحتاج أيضاً لتقديم طلب استخراج بطاقة صحية.

#### فيما يلي شكل البطاقة:



### هل يجب علي سداد رسوم الخدمات الصحية؟

يتم تقديم معظم الخدمات الصحية مجاناً باستخدام بطاقة صحية.

### ما مدة سريان البطاقة الصحية؟

عادة ما تظل البطاقة سارية لمدة عامين تقريباً. يحصل المتقدمون بطلبات الحماية على بطاقة سارية لمدة عام. سوف يرسل المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE إليك رسالة لتذكيرك بضرورة تجديد بطاقتك. يُرجى التأكد من ملء بيانات هذه الاستمارات وإعادتها لتجديد بطاقتك.

إذا كان عمرك فوق السبعين، سوف تحتاج إلى تقديم طلب استخراج بطاقة صحية مرة واحدة فقط.

عندما تتقدم بطلب استخراج بطاقة جديدة أو بطاقة بدل فاقد، يجب أن تتأكد من ملء جميع المعلومات المطلوبة في استمارة الطلب. ويجب عليك أن تخبر الأطباء والهيئات الطبية بأي تغييرات في المعلومات مثل عنوانك، أو بيانات الاتصال بك، أو ظروفك الصحية أو المادية.

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?

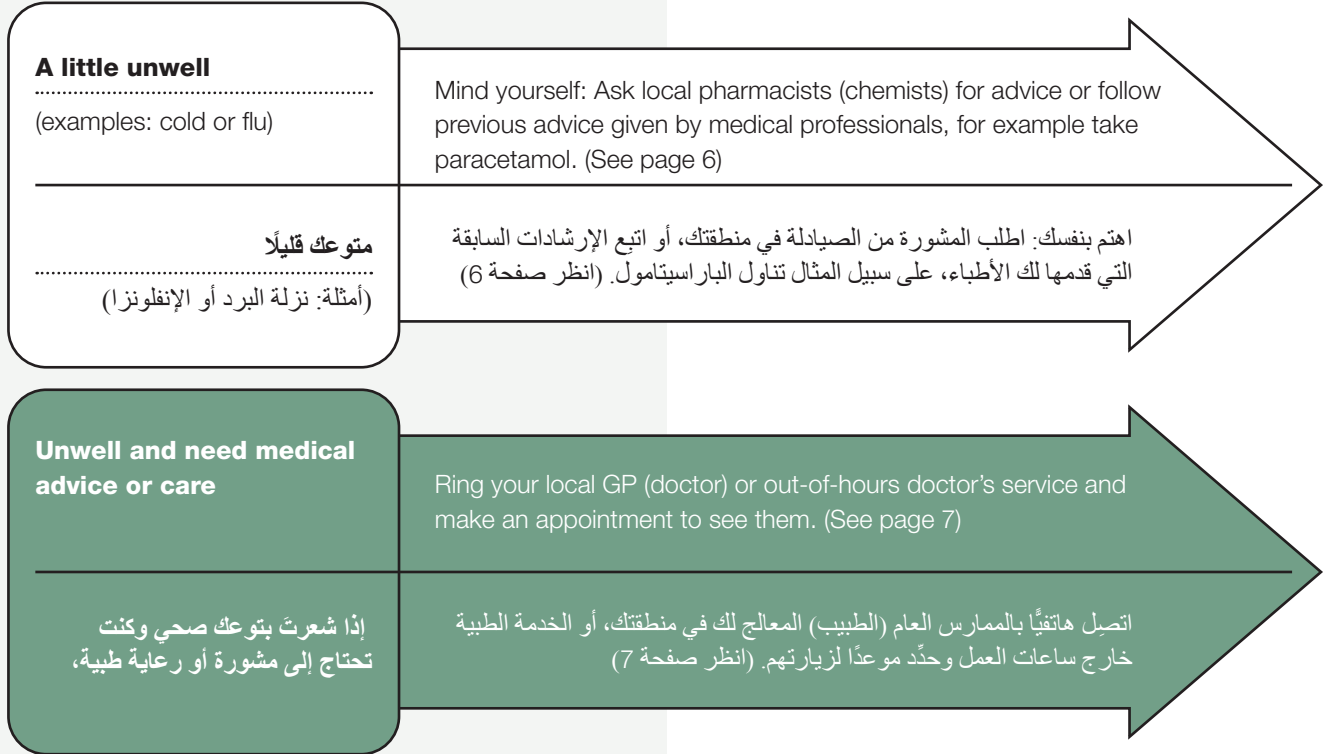
This will depend on how unwell you are.

عند التحقق من أهليتك للحصول على بطاقة، سوف يطلب المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE موافقتك على الاتصال بالإدارات الأخرى.

يتوقف استمرارك في الاحتفاظ ببطاقة صحية على ظروفك الشخصية، والاجتماعية، والصحية، والمادية. هذا ربما يعني أنه لا يمكنك الاحتفاظ ببطاعتك إذا وجدت عملاً، أو إذا تحسّن وضعك المادي.

### ماذا أفعل إذا شعرت بتوعلك صحي؟

يتوقف هذا على مدى التوعلك الصحي الذي تشعر به.



<p><b>Seriously unwell or have an unexpected or serious illness</b></p>	<p>Ring your local GP (doctor) or out of hours doctor's service and make an appointment. You may then need to go to the emergency department or local injury unit. 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 Local Injury Unit (LIU) or hospital's emergency department (often called 'ED' or A and E). (See pages 7 and 12).</p>
<p>إذا شعرت بتوسعك صحي شديد، أو أصابك مرض مفاجئ أو خطير،</p>	<p>اتصل هاتفياً بالممارس العام (الطبيب) المعالج لك في منطقتك، أو الخدمة الطبية خارج ساعات العمل، وحدد موعداً. ربما تحتاج بعد ذلك إلى التوجه إلى قسم الطوارئ، أو وحدة الإصابات المحلية. إذا أصابك مرض أو حدثت لك إصابة، تعذر على الممارس العام تشخيصها أو علاجها على الوجه الأكمل، سوف يحيلك إلى أحد المستشفيات. إذا تراءى له أنك تحتاج إلى علاج عاجل للغاية، سوف يعطيك خطاب تحويل إلى وحدة الإصابات المحلية أو قسم الطوارئ بأحد المستشفيات (كثيراً ما يُطلق عليه "قسم الحوادث والطوارئ"). (انظر الصفحتين 7 و 12).</p>
<p><b>If you suspect or have confirmed that you are pregnant or have recently had a baby.</b></p>	<p>Once you suspect or have confirmed that you are pregnant you should contact your GP (doctor) who will refer you to the local Maternity unit / hospital. Maternity services are available to you for all of your regular check-ups as well as any concerns or pregnancy related emergencies you may have. Maternity care in Ireland is available free of charge to women living in Ireland.</p>
<p>إذا كنت تشكين أو تأكدت أنك حامل أو أنجبت طفلاً مؤخراً.</p>	<p>بمجرد الشك أو التأكد من أنك حامل، يجب عليك الاتصال بالممارس العام الخاص بك (طبيبك) الذي سيحيلك إلى وحدة الأمومة المحلية / مستشفى الأمومة المحلي. تتاح لك خدمات الأمومة بشأن جميع الفحوصات المنتظمة وكذلك أي مخاوف أو حالات طارئة متعلقة بالحمل قد تكون لديك. تتوفر رعاية الأمومة في أيرلندا مجاناً للنساء اللاتي يعشن في أيرلندا.</p>

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

تقدم لك الصفحات التالية مزيداً من التفاصيل بشأن كل خيار من الخيارات السابقة.



## 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 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](http://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.

## متوَعك قليلاً

ينبغي عليك الاهتمام بنفسك، أو بأي شخص ترعاه. اذهب إلى الصيدلي، و/أو ابحث عن مزيد من المعلومات على مواقع موثوقة عبر الإنترنت (انظر قسم "الحصول على مزيد من المعلومات"، أدناه في صفحة 14).

### اهتم بنفسك وبأحبائك

يمكنك الاهتمام بنفسك، وبالأشخاص الآخرين الذين ترعاهم، باتباع الإرشادات التالية:

- اتباع نظام غذائي صحي
- الإكثار من شرب الماء
- ممارسة الرياضة بانتظام
- ارتداء أحذية وملابس تناسب طقس أيرلندا

### اطلب المشورة من الصيدلي في منطقتك

يمكنك الحصول على المشورة مجاناً من الصيدلي في منطقتك. يمكنك أيضاً الحصول على الدواء عند الحاجة. (انظر الصفحتين 10-11). الصيدلية هي محل تجاري يتم فيه تحضير المستحضرات الدوائية وبيعها.

### الحصول على مزيد من المعلومات

لدينا موقع مفيد جداً عبر الإنترنت [www.undertheweather.ie](http://www.undertheweather.ie) اكتب هذا العنوان على الإنترنت، وسوف تحصل على إرشادات مفيدة بشأن الاهتمام بصحتك وعلاج الأمراض الشائعة.

سوف يقدم لك الأطباء المشورة المتخصصة عند اللزوم.

## 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.

## متوَعك وتحتاج إلى مشورة طبية

إذا شعرت أنك تحتاج إلى مشورة طبية، سوف تحتاج إلى زيارة ممارس عام (طبيب). فهؤلاء أطباء مؤهلون يعملون في المجتمع.

### إن أمكن، حدّد موعدًا لزيارتهم.

في العادة، تحتاج إلى تحديد موعد لزيارة الممارس العام. إذا كنت تمتلك بطاقة صحية، سوف تكون زيارتك إلى الممارس العام مجانية. وإلا، ربما تضطر إلى دفع رسوم تتراوح ما بين 50 يورو-60 يورو لكل زيارة. يمكنك الاستفسار عن رسوم الطبيب عند تحديد موعد معه.

يعالج الممارسون العائون المشاكل الصحية ومشاكل الصحة العامة. فيمكنهم:

- إجراء الفحوصات وتشخيص مشكلتك الصحية
- علاج الأمراض والإصابات الطفيفة، وتقديم المشورة لك حول كيفية الشفاء
- كتابة وصفة طبية لك - وهي وثيقة تسمح للصيادلة بصرف الأدوية، التي لا تتاح إلا بناءً على مشورة الطبيب
- تقديم المشورة لك بشأن وسائل دعم الصحة النفسية المتاحة، إذا كنت تشعر بالحزن أو القلق بشأن أمر ما

### ماذا يحدث إذا تعذّر على الممارس العام أن يقوم، على الوجه الأكمل، بتشخيص مرضي أو علاجي؟

إذا أصابك مرض أو حدثت لك إصابة، تعذّر على الممارس العام تشخيصها أو علاجها على الوجه الأكمل، سوف يحيلك إلى أحد المستشفيات. إذا تراءى له أنك تحتاج إلى علاج عاجل، فسوف يعطيك خطاب تحويل إلى وحدة الإصابات المحلية، أو قسم الطوارئ (كثيرًا ما يُطلق عليه "قسم الحوادث والطوارئ").

إذا لم تكن حالتك حرجية، لكن كنت تحتاج إلى علاج متخصص، سوف يعطيك الممارس العام المعالج لك خطابًا، أو يرسل إلى المستشفى خطابًا، يطلب منه تحديد موعد لك مع متخصص طبي - عادة ما يكون طبيبًا متخصصًا يعمل في المستشفى، يمكنه تقديم المشورة والعلاج الصحيح، لكنك ربما تنتظر بعض الوقت. سوف تكون هذه الزيارة مجانية إذا كنت تمتلك بطاقة صحية.

في أيرلندا، يحاول أخصائيو الرعاية الصحية، مثل الأطباء، إعطاء الأولوية في الكشف للمرضى الذين يكونون في أمس الحاجة للرعاية الطبية. ويحدد أخصائيو الرعاية الصحية المرضى الذين يكونون في أمس الحاجة للعلاج. هذا يعني أنك ربما تضطر إلى الانتظار بعض الوقت قبل الكشف عليك. إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، اسأل عما إذا كان يمكنك الاستعانة بمترجم فوري.



## What if I am pregnant?

If you suspect you are pregnant or are pregnant, you can contact your local Maternity unit/ hospital for advice or attend in person depending on the situation.

Your GP (doctor) will refer you to the local Maternity unit/ hospital who will offer you regular appointments with Midwives and Obstetricians. The Maternity unit/hospital will be able to arrange for interpreter services to be available to you for your appointments. You will Maternity services are available free of charge to women who are living in Ireland.

If you have any urgent concerns regarding your pregnancy you should attend local Maternity service without delay. This may include:

- Bleeding for your vagina
- You are leaking fluid from your vagina
- Have observed a change or reduction in your baby movements.
- Are experiencing headaches / blurred vision/heartburn
- Are known to have a high risk pregnancy
- Signs of labour.

## 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.

## ماذا إذا كنت حاملاً؟

إذا كنت تشكين أنك حامل أو إذا كنت حاملاً، يمكنك الاتصال بوحدة الأمومة المحلية / مستشفى الأمومة المحلي الخاص بك للحصول على المشورة أو الحضور شخصياً حسب الحالة.

سيحيلك الممارس العام الخاص بك (طبيبك) إلى وحدة الأمومة المحلية / مستشفى الأمومة المحلي الذي سيقدم لك مواعيد منتظمة مع القابلات وأطباء التوليد. ستتمكن وحدة الأمومة المحلية / مستشفى الأمومة المحلي من ترتيب خدمات الترجمة الشفوية لتكون متاحة لك في مواعيدك. سوف تكون خدمات الأمومة متاحة مجاناً للنساء اللائي يعشن في أيرلندا.

إذا كانت لديك أية مخاوف عاجلة بشأن حملك، فيجب عليك حضور جلسات خدمة الأمومة المحلية دون تأخير. قد يشمل ذلك:

- نزيف المهبل
- إفراز سائل من مهبلك
- لاحظت تغييراً أو انخفاضاً في حركات طفلك.
- تعانين من صداع / عدم وضوح الرؤية / حرقة في المعدة
- من المعروف أن الحمل شديد الخطورة
- علامات المخاض.

## ما الذي يجب أن أخبر به الممارس العام (الطبيب) المعالج لي؟

قبل علاج الممارس العام لك، سوف يحتاج إلى طرح أسئلة عليك بشأن حالتك الصحية العامة وتاريخك المرضي.

سوف يطرح عليك الطبيب أسئلة تخص:

- الأمراض والإصابات الأخرى التي تعاني منها
- كيف تم علاجها
- أي أنواع من الحساسية ربما تعاني منها
- الأدوية التي تأخذها

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة التي يطرحها عليك الممارس العام. سوف يساعده هذا في التشخيص الصحيح للمرض، وتحديد العلاج المناسب.

ينبغي عليك إحضار بطاقتك الصحية معك إلى الممارس العام، بالإضافة إلى تقديم أي معلومات أو سجلات طبية أخرى ترى أنها ستساعد الطبيب في أداء عمله.

## هل أحتاج إلى تحديد موعد لزيارة الممارس العام؟

في معظم الحالات، نعم، لأن معظم الممارسين العاميين يستخدمون نظام حجز المواعيد. عادة ما يتم تحديد مواعيد لفرد واحد فقط من الأسرة. إذا كنت تحتاج من الممارس العام الكشف على فردين أو أكثر، عندئذ يجب عليك عمل الترتيبات لتحديد أكثر من موعد.

توفر بعض العيادات/الأطباء خدمات طبية دون حجز مواعيد مسبقة. من المهم للغاية عدم التخلف عن الموعد.

## 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.

## 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.

## ماذا يحدث إذا تعذرت علي الذهاب في الموعد؟

إذا تم تحديد موعد طبي لك وتخلقت عنه، ربما لا يتم تحديد موعد آخر. يجب عليك عدم التخلي عن المواعيد. يجب ان تذهب الى كل مواعيدك في وقتها.

إذا تعذرت عليك الحضور في الموعد المحدد لك، يُرجى إخبار العيادة/الطبيب حتى يمكن إعطاء موعدك إلى شخص آخر. يمكنك الاتصال هاتفياً بالعيادة/الطبيب للاعتذار عن الحضور. إذا كنت لا تزال بحاجة إلى زيارة طبيب، يمكنك تحديد موعد آخر.

عندما تحتاج إلى فحص المرض أو الإصابة، ربما يُجري الممارس العام فحوصات طبية وحسب النتائج، ربما يحيلك الممارس العام إلى طبيب متخصص في أحد المستشفيات. يتوقف اللجوء للعلاج لدى طبيب متخصص على مدى احتياجك لذلك.

## هام

هناك قائمة انتظار للفحص لدى معظم الأطباء المتخصصين، وهذا ربما يعني أنك سوف تضطر إلى الانتظار لوقت طويل قبل فحص الطبيب لك.

## ما هي مواعيد عمل عيادات الممارسين العاميين؟

عادة ما تكون خدمات الممارسين العاميين متاحة من الساعة 9 ص إلى الساعة 6 م.

في غير هذه الأوقات، تكون خدمات الممارسين العاميين متاحة لأغراض استشارات الطوارئ في معظم المدن بعد الساعة 6 م. يُطلق على هذه الخدمات "الخدمات خارج ساعات العمل". ربما ترغب في الرجوع إلى الهيئة المحلية في منطقتك لمعرفة أماكن عياداتهم، ومواعيد العمل، وترتيبات الوصول إلى الخدمات خارج ساعات العمل. يمكنك الاستفادة من الخدمة خارج ساعات العمل إذا كنت تحتاج إلى زيارة عاجلة إلى طبيب في المساء، أو في عطلات نهاية الأسبوع.

الخدمة خارج ساعات العمل متاحة لأغراض الرعاية الطبية العاجلة فقط. يسجل الممارس العام المعالج لك، على جهاز الرد الآلي، المعلومات الخاصة به فيما يتعلق بأداء الخدمة خارج ساعات العمل، بحيث يمكنك سماعها إذا اتصلت به في غير ساعات العمل الاعتيادية للعيادة. عادة ما تكون هذه الخدمة متاحة من الساعة 6 م إلى الساعة 8 ص من الاثنين إلى الجمعة، وعلى مدار 24 ساعة أيام السبت، والأحد، وفي عطلات البنوك.

لا توفر الخدمة خارج ساعات العمل مواعيد العيادة الروتينية، وإذا لم تكن مشكلتك الصحية حرجية، ينبغي عليك تحديد موعد مع الممارس العام المعالج لك خلال ساعات العمل الاعتيادية للعيادة.

## ماذا يحدث عندما أتصل هاتفياً بخدمة الممارس العام خارج ساعات العمل؟

عندما تتصل بالخدمة خارج ساعات العمل في منطقتك، سوف يأخذ موظف الاستقبال بياناتك الشخصية.

وسوف تحال مكالمتك إلى ممرضة ستعاود الاتصال بك.

وسوف تحدد الممرضة ما إذا كنت تحتاج إلى مشورة صحية عبر الهاتف، أم موعداً مع الممارس العام، أم زيارة منزلية، أم تحويلاً إلى قسم الطوارئ في أحد المستشفيات، أم الإسعاف.

يتم تدوين القرارات السريرية، أو العلاجات التي توصف لك أثناء الخدمة خارج ساعات العمل، في سجلك الطبي، وتُرسل المعلومات إلى الممارس العام المعالج لك للتأكد من متابعة علاجك عند الحاجة.

### 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.

## Three useful questions you should ask:

What is my main problem?	ما هي مشكلتي الرئيسية؟
What do I need to do?	ما الذي يجب عليّ عمله؟
Why is it important for me to do this?	لماذا من المهم بالنسبة لي عمل ذلك؟
(Taken from Ask Me 3®)	(مأخوذة من برنامج تثقيف المرضى 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.

### 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.



## 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)?

### هل يمكنني طرح أسئلة؟

نعم، عندما تذهب لمقابلة الممارس العام المعالج لك، أو أي أخصائي رعاية صحية، من المهم جدًا أن توجه إليه أي تساؤلات، تخص الدواء الذي يصفه لك أو علاجك، قبل مغادرتك العيادة. وسوف يسعدك الرد على تساؤلاتك.

## ثلاثة أسئلة مفيدة ينبغي عليك طرحها:

إذا وصف لك الممارس العام (الطبيب) المعالج لك دواء، خذ الروشنة الطبية (وثيقة قصيرة) إلى الصيدلية لصرف دوائك.

### أين يمكنني الحصول على الأدوية؟

يمكنك الحصول على الأدوية من الصيدلية المحلية في منطقتك. الصيدلية هي محل تجاري يتم فيه تحضير المستحضرات الدوائية وبيعها. يتطلب صرف كثير من الأدوية روشتة طبية من ممارس عام (طبيب). يمكن للصيدلة تقديم معلومات بشأن الأدوية الأخرى التي "تُصرف دون روشتة طبية". عادة ما توضع على مدخل الصيدليات علامة صليب أخضر.

## اسأل

إذا كان لديك روشتة طبية، اطرح على الصيدلي الذي تتعامل معه الأسئلة التالية:

- كم عدد الأدوية التي يجب عليّ أخذها؟
- كم مرة يجب عليّ أخذ الدواء؟
- هل ينبغي عليّ أخذ الدواء مع الأكل أم قبله؟
- ما الآثار الجانبية للدواء، أو وجدت؟
- أين ينبغي أن أحفظ الأدوية (في ثلاجة أم في مكان مظلم بارد)؟

## 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.

## أخبر:

احرص على إخبار الصيدلي بما إذا كنت:

- تأخذ أي أدوية أخرى أو مكملات عشبية
- مصابًا بأي نوع من الحساسية
- تعاني من أي حالات مرضية؛ أو إذا كنتِ حاملاً أو تظنين أنكِ ربما تكونين حاملاً

### الأدوية والمستلزمات الأساسية

في الصيدلية، يمكنك شراء الأدوية والمستلزمات الأساسية مثل:

- الباراسيتامول
- أدوية الكحة والضمادات دون روشتة طبية
- ربما يكون من المفيد أن تحتفظ بكمية صغيرة من الأدوية، التي تُصَرَف دون روشتة طبية مثل الباراسيتامول، لعلاج الأمراض الخفيفة

### المضادات الحيوية

هناك قواعد صارمة بشأن وصف المضادات الحيوية، فلا يمكن أن يصفها سوى طبيب أو ممارس عام. لن يصرف لك الصيدلي الذي تتعامل معه المضاد الحيوي إذا لم تقدم له روشتة طبية.

### لا تشارك أو تتبادل أبدًا الأدوية

لا تشارك أو تتبادل أبدًا الأدوية، التي تُصَرَف بروشتة طبية، مع الآخرين. لا يُستخدم الأدوية، التي تُصَرَف بروشتة طبية، إلا للمريض الذي وُصفت له.

### هل يجب أن أدفع قيمة الأدوية التي توصف لي؟

إذا كنتَ تمتلك بطاقة صحية، لن تدفع قيمة الأدوية التي وُصفت لك بالكامل. إذا انتقلت من مركز إيواء إلى منزلك وكنْتَ تمتلك بطاقة صحية، يجب عليك سداد رسوم حكومية عن كل دواء. **يجب أن تُحضِر معكَ إلى الصيدلية بطاقتك الصحية، مع سداد رسوم الأدوية التي وُصفت لك.**

أما إذا كنتَ تعيش في مركز إيواء، ربما لا تضطر إلى سداد هذه الرسوم. وعلى الرغم من ذلك، فإذا كنتَ تعيش في مركز إيواء وانتقلت إلى منزلك، يجب عليك سداد الرسوم.

## 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
- 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).

## متوَعك جدًّا، أو أصبت بمرض خطير مفاجئ

توجه إلى قسم الطوارئ في أحد المستشفيات فقط إذا كنت:

- متوَعكًا صحيًّا جدًّا
- مصابًا بمرض خطير مفاجئ
- تعاني من إصابة خطيرة، وتعدُّ عليك الوصول إلى الممارس العام في الوقت المناسب

لن يعالجك قسم الطوارئ إلا في إحدى هذه الحالات. يجب عليك التوجه إلى الممارس العام (الطبيب) المعالج لك لعلاج أي حالات مرضية أخرى.

إذا كانت لديك حالة طوارئ وكنت تواجه خطرًا مباشرًا، اقرأ الجزء الثالث في صفحة (18).

### إذا لم تكن تواجه خطرًا مباشرًا، توجه إلى الطبيب المعالج لك

إذا لم تكن تواجه خطرًا مباشرًا، لا تتوجه إلى قسم الطوارئ إلا إذا نصحك الممارس العام المعالج لك بذلك، وأعطاك خطاب تحويل لتقديمه إلى طاقم العمل بالمستشفى.

إذا توجهت إلى قسم الطوارئ لعلاج حالة غير طارئة، توقع أن تنتظر وقتًا طويلًا. سوف يبدأ طاقم العمل في قسم الطوارئ أولاً بعلاج المرضى الذي يحتاجون إلى علاج طارئ.

يمكن علاج معظم المشكلات المرضية لدى الممارس العام المعالج لك، أو خدمة الممارسين العامّين خارج ساعات العمل (بعد الساعة 6م).

## 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](http://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.

## الجزء الثاني:

يقدم لك هذا الجزء من الدليل معلومات حول الخدمات المتخصصة (علاجات الأسنان، فحوصات العين، المُعينات السمعية، التطعيمات). كما يعرفك أيضًا بطاقم العمل، الذي ربما تقابله في نظام الرعاية الصحية.

### كيف يمكنني الحصول على رعاية الأسنان؟

إذا كانت أسنانك تحتاج إلى عناية، يمكنك الاستفادة من خطة العناية بأسنان الكبار، التي يديرها المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE (وهي خدمات يقدمها المكتب مجانًا إذا كنت تمتلك بطاقة صحية). تغطي الخطة عددًا محدودًا من العلاجات. لمعرفة أنواع العلاجات التي تغطيها الخطة، يجب عليك التوجه إلى عيادة طبيب أسنان في منطقتك.

سوف يساعدك موقع [www.hse.ie/eng/services/maps](http://www.hse.ie/eng/services/maps) في معرفة عيادة طبيب أسنان قريبة منك.

ربما تضطر إلى سداد رسوم بعض أنواع علاج الأسنان. وعلى الرغم من ذلك، يوفر الكثير من أطباء الأسنان خطط سداد تساعدك على سداد الرسوم على مراحل.

### خدمات الأطفال

يمكن لجميع الأطفال حتى سن السادسة عشرة التوجه إلى عيادات طوارئ الأسنان، في إطار خدمات رعاية الأسنان، التي يقدمها المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE.

للمشورة حول كيفية الحصول على علاج طارئ، يُرجى الاتصال بالعيادة المحلية في منطقتك.

تقدم بعض العيادات خدمات الكشف الطبي دون مواعيد مسبقة، وبالنسبة للعيادات الأخرى يجب عليك تحديد موعد لفحص أسنانهم.

عادةً ما يتم تحديد موعد لفحص الأسنان لطلبة الصفوف الثاني، والرابع، والسادس في المدارس الابتدائية. وسوف يتم تقديم أي علاج ضروري. كما سيحال هؤلاء الأطفال أيضًا إلى خدمات فحص الأسنان المتخصصة (خدمات تقويم الأسنان)، إذا كانت هناك حاجة لذلك وكانوا مؤهلين للحصول على هذه الخدمات.

### كيف لي أن أعرف ما إذا كان طبيب الأسنان المعالج لي يقدم خدمات إلى حاملي البطاقات الصحية؟

يمكنك الحصول على قائمة بأسماء أطباء الأسنان الذين يعالجون حاملي البطاقات الصحية من مركز الصحة المحلي في منطقتك، أو مركز استعلامات المواطنين، أو المكتبة. من المرجح أن يكون اسم طبيب الأسنان، الذي تتوجه إليه، مدرجًا ضمن القائمة.



## 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 applies as this service is very popular.

## كيف يمكنني الحصول على علاج لمشكلات العيون؟

إذا كنت بالغاً حاملاً بطاقة صحية، يمكنك الحصول على فحص مجاني للعين لدى أخصائي بصريات، وفحص دوري كل عامين.

وإذا قرر أخصائي البصريات أنك تحتاج إلى نظارة طبية، عندئذ يمكنك الحصول على نظارة جديدة مجاناً كل عامين، إذا كنت تمتلك بطاقة صحية. إذا كنت تحمل بطاقة صحية وكنت قلقاً على نظرك، اتصل بمركز الصحة المحلي في منطقتك لتحديد موعد لك مع أخصائي بصريات.

وإذا كنت قلقاً على نظر طفلك أو عينيه، وكان طفلك:

- في روضة أطفال- اتصل بمرمضة الصحة العامة، أو الممارس العام
- في المدرسة الابتدائية- اتصل بمرمضة المدرسة، أو الممارس العام. يُجرى فحص المسح الطبي المدرسي للأطفال الصغار، وجميع الملتحقين الجدد بالمدرسة. وربما يحيلون طفلك إلى طبيب عيون متخصص.
- في المدرسة الثانوية- اتصل بالممارس العام المعالج لك

في حالة الطوارئ، اتصل بالممارس العام المعالج لك/خدمة الممارسين العاميين خارج ساعات العمل/قسم الطوارئ.

## المُعينات السمعية

لحاملي البطاقات الصحية الحق في الحصول على خدمات المُعينات السمعية مجاناً من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE. إذا كنت ترغب في الحصول على إحدى المُعينات السمعية ببطاقتك الصحية، يجب عليك الحصول على توقيع الممارس العام المعالج لك على استمارة تفيد حاجتك إليها. سوف تحتاج إلى بطاقة صحية شاملة، لأنه لا يمكنك طلب الحصول على إحدى المُعينات السمعية مجاناً ببطاقة الممارس العام فقط.

## المُعينات والأجهزة

يقدم المكتب التنفيذي للخدمات الصحية مجموعة واسعة من المُعينات والأجهزة الطبية والجراحية، مثل الكراسي المتحركة ومُعينات المشي. يتم تقديم هذه المُعينات والأجهزة مجاناً إلى حاملي البطاقات الصحية، والأشخاص المدرجة أسماؤهم في خطة علاج الأمراض طويلة المدى. يجب تقييم حالتك المرضية من قبل أخصائي رعاية صحية مختص.

تتبع كل مؤسسة رعاية صحية مجتمعية نفس الطريقة لتقديم التمويل لشراء الأجهزة الطبية والجراحية. وأحياناً، يتم إدراج اسمك في قائمة الانتظار بسبب الطلب الشديد على هذه الخدمة.

## 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.

## كيف يمكنني أنا أو أبنائي الحصول على التطعيمات التي نحتاجها؟

يمكن أن تساعد التطعيمات في حمايتك أنت وأسرتك من أمراض معينة. يمكنك مناقشة أي تساؤلات أو مخاوف لديك مع الممارس العام المعالج لك أو ممرضة الصحة العامة. يجب إعطاء التطعيمات إلى طفلك في السن المناسبة لحمايته من الأمراض.

من المهم أن يأخذ أبنائك التطعيمات في المواعيد المحددة لحمايتهم وحماية الأطفال الآخرين، الذين لصغر سنهم لا يمكن إعطاؤهم تطعيمات كاملة.

يجب أن يحصل طفلك على التطعيمات في السن المناسبة لحمايته من الأمراض. يحتاج طفلك إلى عدة تطعيمات - وليس تطعيمًا واحدًا فحسب. إذا تم تطعيم طفلك قبل قدومك إلى أيرلندا، تحدّث مع طبيبك المعالج.

ينبغي على الحوامل أخذ لقاح الإنفلونزا ولقاح السعال الديكي لحمايتهن من الإنفلونزا والسعال الديكي.

سوف يُطلب منك الموافقة على الحصول على التطعيمات لنفسك ولأي أبناء دون سن السادسة عشرة تحت رعايتك.

تُعطى التطعيمات للأطفال مجانًا.

## ما المقصود بالموافقة؟

سوف يُطلب منك أيضًا إعطاء موافقة مسبقة عن علم على إجراء جراحة أو تلقي العلاج. يجب عليك أن تفهم الخيارات المتاحة لديك، ومدلول الموافقة على إجراء جراحة، أو تلقي علاج، أو الحصول على لقاح. اطلب من الطاقم الطبي أن يوضح لك بالتفصيل المقصود بالموافقة على الجراحات والعلاجات المختلفة.

## ماذا لو لم أكن أتحدث الإنجليزية؟

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، أخبر الطاقم الطبي، واسأله عما إذا كان يمكنه الترتيب لتوفير مترجم فوري لك.

### 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:** \_\_\_\_\_

### في حالة الطوارئ

سوف يطلب منك طاقم الرعاية الصحية تقديم بيانات جهات الاتصال:

- زوجتك، أو أحد أفراد الأسرة، أو
- أحد معارفك، حتى يتسنى له الاتصال به إذا كنت بحاجة إلى المساعدة

في حالة الطوارئ، سوف نطلب منك تقديم بيانات جهات الاتصال هذه. نحن نحتفظ بهذه المعلومات في سجلاتنا. ونعامل هذه المعلومات بسرية تامة. في حالة الطوارئ، ينبغي أن تكون جهات الاتصال أشخاصًا بالغين تعرفهم وتتق بهم.

- يُرجى إدراج رقم جهة الاتصال في حالة الطوارئ في قائمة جهات الاتصال على هاتفك الجوال.
- فُكّر في الاحتفاظ بالرسالة النصية التالية على هاتفك، باللغة الإنجليزية، لتحديد موعد لك مع الطبيب:

اسمي \_\_\_\_\_ .

تاريخ ميلادي \_\_\_\_\_ .

أحدثت العربية (أو لغة أخرى)، وأحتاج إلى مترجم فوري من فضلكم.

(إذا لم أرد عليكم)، يرجى الاتصال بالشخص

التالي: \_\_\_\_\_

صلة القرابة: \_\_\_\_\_

المقر (العنوان): \_\_\_\_\_

بيانات الهاتف/البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

ربما يكون مفيدًا أيضًا أن تحتفظ بهذه الرسالة، باللغة الإنجليزية، على هاتفك تحسبًا لأن تضل طريقك:

اسمي \_\_\_\_\_ .

وفدت حديثًا إلى أيرلندا، وقد ضللت الطريق.

عنواني \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

الرمز البريدي لمنطقتي: \_\_\_\_\_

## 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](https://hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare)

## من هم أخصائيو الرعاية الصحية الآخرون، الذين ربما ألتقي بهم؟

عندما تستخدم نظامنا الصحي، سوف تلتقي بالأطباء، والصيادلة، وغيرهم من المتخصصين:

- أخصائيو العلاج المهني
- أخصائيو العلاج الطبيعي
- ممرضات الصحة العامة.

(انظر أدناه تفاصيل مهام هؤلاء الأفراد)

## أخصائيو العلاج المهني، وأخصائيو العلاج الطبيعي

إذا كنت تجد صعوبة في الوقوف، أو المشي، أو الحركة، أو إذا كنت تتعافى من إصابة ما، فمن المرجح أن يتم تحديد موعد لك مع أخصائي علاج مهني، أو أخصائي علاج طبيعي.

## ممرضة الصحة العامة

ربما تأتي ممرضة الصحة العامة لزيارتك، أو تحدد لك موعدًا في عيادة محلية. تهتم ممرضات الصحة العامة، بشكل رئيسي، بالفئات التالية:

- الأطفال والرضع
- النساء حديثات العهد بالأمومة
- كبار السن

إذا تلقيت زيارة من ممرضة الصحة العامة، أو ممرضة الصحة المجتمعية، أو أخصائي العلاج المهني، فعادةً ما تكون هذه الزيارة قد تم تحديدها نتيجة لإعطاء اسمك لهم من قبل المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE عقب زيارتك إلى ممارس عام أو مستشفى. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات من مركز الصحة المحلي التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE، أو الممارس العام المعالج لك، أو عبر الإنترنت من موقع:

[hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare](https://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
- If you have an emergency related to pregnancy, you should contact or go directly to your local Maternity unit/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.

## الجزء الثالث: ما يجب عمله في حالة الطوارئ

### ما الذي يجب علي عمله في حالة الطوارئ؟

في حالة الطوارئ، أمامك خياران. يمكنك إما:

- الاتصال هاتفياً على رقم 999 أو 112 (مكالمة هاتفية مجانية) وطلب الإسعاف، أو
- التوجه إلى أقرب قسم طوارئ في المستشفى.
- إذا كانت لديك حالة طارئة تتعلق بالحمل، فيجب عليك الاتصال أو الذهاب مباشرة إلى وحدة الأمومة المحلية/مستشفى الأمومة المحلي الخاص بك.

#### 1. للمساعدة، اتصل على رقم (999 أو 112)

إذا اتصلت بأحد هذين الرقمين، يمكنك طلب الإسعاف. يمكن استخدام هذين الرقمين أيضاً لطلب الشرطة، أو خدمة الإطفاء، أو خدمات قوارب النجاة وحرس السواحل وإنقاذ رواد الجبال.

حاول وجّه المعلومات التالية عند التحدث مع عامل استقبال مكالمات الطوارئ:

- اسم الشخص المريض أو المصاب، وتاريخ ميلاده
  - وصف المشكلة التي يعاني منها الشخص (نوع الإصابة)، أو أي حالات مرضية، أو أنواع حساسية تعرفها
  - عنوان سكنك والرمز البريدي لمنطقتك (إذا كنت تعرفه)
- إن أمكن، أخبر أفراد الإسعاف اسم الممارس العام المعالج للشخص، وقائمة الأدوية التي يأخذها ذلك الشخص.
- لا تقلق إذا لم تستطع عمل ذلك.

عندما تتصل بخدمات الطوارئ، سوف يطلب منك الطاقم هناك أن تبقى على الخط (أي تبقى على الهاتف)، وسوف يخبرونك بما يجب عليك عمله، إذا رأوا ذلك مفيداً.

وربما يستطيع عامل استقبال المكالمات على خط هاتف خدمات الطوارئ توفير مترجم فوري لك، إذا كنت تحتاج مترجماً.

وفي بعض الأحيان، ربما يصل أحد أفراد الاستجابة السريعة (شخص تلقى تدريباً طبياً على مساعدتك) لمساعدتك قبل وصول الإسعاف.

## 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 have an emergency related to pregnancy, you should contact or go directly to your local Maternity unit/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/](http://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](http://www.yourmentalhealth.ie) for more information.

## 2. توجّه إلى قسم الطوارئ في أحد المستشفيات

في حالة الطوارئ، حيث تعاني أنت أو شخص تعرفه من مرض أو إصابة مفاجئة وخطيرة، يمكنك التوجه إلى قسم الطوارئ في أحد المستشفيات.

- إذا كانت لديك حالة طارئة تتعلق بالحمل، فيجب عليك الاتصال أو الذهاب مباشرة إلى وحدة الأمومة المحلية/مستشفى الأمومة المحلي الخاص بك.

إذا كنت ترغب في التحدث مع شخص ما عبر الهاتف بشأن حالتك النفسية، اتصل بإحدى الخدمتين الهاتفيتين المذكورتين فيما يلي.

### خطر الانتحار

اتصل هاتفياً على رقم 999 أو 112 إذا كنت أنت أو شخص تعرفه على وشك إيذاء نفسه أو إيذاء شخص آخر.

### أزمة الصحة النفسية

كثيراً ما تعني أزمة الصحة النفسية أنك لم تعد تشعر بالقدرة على التأقلم مع وضعك، أو السيطرة عليه.

في الأزمة، يجب عليك الحصول على المساعدة في أسرع وقت ممكن.

يمكن للممارس العام تقديم الدعم لأي شخص في أزمة. إن أمكن، اطلب من شخص ما المجيء معك.

توجّه إلى قسم طوارئ المستشفى العام المحلي بمنطقتك، أو اتصل به هاتفياً [www.hse.ie/eng/services/maps/](http://www.hse.ie/eng/services/maps/)

يقدم خط استعلامات الصحة النفسية YourMentalHealth خدمة هاتفية يمكنك الاتصال بها في أي وقت.

يمكن أن يخبرك أحد أفراد الفريق التابع لنا بما يلي:

- وسائل دعم الصحة النفسية، والخدمات ذات الصلة، المتاحة لك
- كيف يمكنك الحصول على الخدمات المختلفة التي يقدمها المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE، وشركاؤنا الممولون
- مواعيد العمل

الخط المجاني: 1800 111 888

لا يقدم خط استعلامات الصحة النفسية YourMentalHealth خدمة الإرشاد النفسي.

لمزيد من المعلومات، زُر موقع [www.yourmentalhealth.ie](http://www.yourmentalhealth.ie)



## 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](mailto:jo@samaritans.ie)
- Visit [www.samaritans.ie](http://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](http://www.yourmentalhealth.ie) for more information.

## وسائل الدعم الأخرى عبر الهاتف

إذا كنت ترغب في التحدث مع شخص ما عبر الهاتف بشأن حالتك النفسية، اتصل بإحدى الخدمتين الهاتفيتين المذكورتين فيما يلي.

### مؤسسة السامريون Samaritans

الخدمة الهاتفية لمؤسسة السامريون Samaritans متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم. تقدم المؤسسة خدمة الاستماع إلى أي شخص يحتاج ذلك، بغض النظر عن الظروف التي يمر بها.

للدعم في سرية تامة، دون إصدار أحكام، اتصل على:

- الخط المجاني: 116 123
- البريد الإلكتروني: [jo@samaritans.ie](mailto:jo@samaritans.ie)
- زُر موقع [www.samaritans.ie](http://www.samaritans.ie) لمعرفة بيانات أقرب فرع إليك

### مؤسسة بيتا هاوس Pieta House

تقدم المؤسسة الدعم إلى الأشخاص الذين يُقدِّمون على الانتحار وإيذاء أنفسهم.

- الخط المجاني: 1800 247 247
- أرسل كلمة HELP (مساعدة) في رسالة نصية على رقم 51444 – تُطبق أسعار الرسائل الموحدة.

## خط الطفل ChildLine

- الخط المجاني: 1800 66 66 66
- أرسل كلمة Talk (تحدث) في رسالة نصية على رقم 50101

## الدعم وجهًا لوجه

للدعم وجهًا لوجه، اتصل بالممارس العام المعالج لك.

## المساعدة العاجلة

اتصل على رقم 999 أو 112 واطلب خدمة الإسعاف، إذا كنت أنت أو شخص تعرفه يحتاج للمساعدة في حالة طارئة.

ربما توجد وسائل دعم محلية أخرى للصحة، بما في ذلك وسائل دعم الصحة النفسية، في منطقتك.

لمزيد من المعلومات، زُر موقع [www.yourmentalhealth.ie](http://www.yourmentalhealth.ie).

## Who we are ...



## من نحن ...

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:

يتولى المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE مسؤولية تقديم خدمات الرعاية الصحية العامة في أيرلندا. يرمز الاختصار HSE إلى Health Service Executive (المكتب التنفيذي للخدمات الصحية). تم إنشاء المكتب من قبل الحكومة الأيرلندية.

نحن في المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE نود أن نقدم لك أفضل رعاية وعلاج ممكنين. وعلى الرغم من ذلك، ربما تكون هناك أوقات تعتقد فيها أنه كان بإمكاننا تقديم الأفضل، وأحياناً ربما ترغب في إخبارنا بشيء أنجزناه بإتقان.

أياً كان عمرك، فلك حقوق عندما يتعلق الأمر بصحتك، بما في ذلك:

- الحق في إبداء رأيك والإصغاء إليك
- الحق في الشكوى إذا كنتَ مستاءً من شيء في خدماتنا

لا تتردد في إخبارنا إذا كان لديك تعليق، أو ثناء، أو شكوى بشأن الرعاية الصحية التي نتلقاها. للمعلومات حول كيفية إبداء تعليق، أو ثناء، أو تقديم شكوى، يُرجى زيارة:

[www.hse.ie/eng/services/yourhealthservice/feedback/Complaint/](http://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.

## نأمل أن تجد هذا الدليل مفيداً

لا تحل المعلومات الواردة في هذا الكتاب، بما في ذلك الموارد والروابط، محل المشورة الطبية التي يقدمها أخصائيو الرعاية الصحية، الذين تتابع معهم، مثل الممرضة، أو ممرضة الصحة العامة، أو الممارس العام، أو طبيب أمراض النساء. كل شخص مختلف.

تحدّث دائماً مع أخصائيي الرعاية الصحية ليقدم لك المشورة الطبية والرعاية التي تحتاجها.

لقد بذلنا قصارى جهدنا لضمان تحديث هذا الدليل من حيث المشورة الطبية. لكن هذا صعب في ظل التغيرات الكثيرة التي تحدث في قطاع الرعاية الصحية. سنقوم بتحديث هذا الدليل مرة أخرى، لإدراج المعلومات الجديدة، عند إعادة طباعته.

نأمل أن تكون هذه المعلومات مفيدة، ونتمنى لك تجربة استخدام جيدة لنظامنا الصحي.

## Get more information

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

## الحصول على مزيد من المعلومات

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات المفيدة عبر روابط الويب التالية:

<a href="http://www.hse.ie">www.hse.ie</a>	
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.	يقدم المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE خدمات صحية في أيرلندا، وجميع مواقع الويب المدرجة أدناه تشكل جزءاً من المكتب، وسوف نقدم لك المزيد من المعلومات بشأن تلك الخدمات ووسائل الدعم.
<a href="http://www.hse.ie/eng/about/Who/primarycare/socialinclusion/about-social-inclusion/translation-hub">www.hse.ie/eng/about/Who/primarycare/socialinclusion/about-social-inclusion/translation-hub</a>	
Translated documents on common health concerns and other topics as well as access to online health apps	الوثائق المترجمة بشأن المخاوف الصحية بوجه عام، والموضوعات الأخرى، بالإضافة إلى كيفية الوصول إلى تطبيقات الصحة عبر الإنترنت.
<a href="http://www.immunisation.ie">www.immunisation.ie</a>	
Information about vaccination	معلومات بشأن التطعيم
<a href="http://undertheweather.ie">undertheweather.ie</a>	
Health education and management of minor illnesses	التثقيف الصحي وإدارة الأمراض البسيطة
<a href="http://www.yourmentalhealth.ie">www.yourmentalhealth.ie</a>	
Supports and education for your mental health	وسائل دعم صحتك النفسية، والتثقيف ذو الصلة
<a href="http://www.medicalcard.ie">www.medicalcard.ie</a>	
Medical card online service	خدمة البطاقات الصحية عبر الإنترنت

بيانات جهات الاتصال المهمة					
Doctor:		الطبيب:	Tel:		الهاتف:
Local health office:		مكتب الصحة المحلي:	Tel:		الهاتف:
Public Health Nurse:		ممرضة الصحة العامة:	Tel:		الهاتف:
Accident and Emergency Department:		قسم الحوادث والطوارئ:	Tel:		الهاتف:
Out of hours GP Service:		خدمة الممارسين العامّين خارج ساعات العمل:	Tel:		الهاتف:
Pharmacy:		الصيدلية:	Tel:		الهاتف:
Maternity services:		خدمات الأمومة:	Tel:		هاتف:

