

Utiliser le NHS

Le National Health Service (NHS) est le système de santé publique du Royaume-Uni. L'utilisation du NHS est gratuite pour les résidents du Royaume-Uni et pour les demandeurs d'asile, les réfugiés, les personnes disposant d'un visa de séjour temporaire, certains demandeurs d'asile refusés et les victimes de la traite.

Les soins gratuits du NHS comprennent la consultation d'un médecin, la réalisation d'analyses, les traitements à l'hôpital et l'accès aux soins d'urgence. Les seuls soins de santé payants sont les soins dentaires et les médicaments, mais les personnes à faible revenu peuvent obtenir de l'aide pour ces frais.

Pour les personnes ne résidant pas habituellement au Royaume-Uni, notamment les titulaires de certains visas, les soins hospitaliers engendreront également des frais.

Cabinet de médecine générale

Un cabinet de médecine générale (aussi appelé cabinet médical) est habituellement le premier endroit où aller en cas de problème de santé au Royaume-Uni. Les hôpitaux ne devraient servir qu'aux rendez-vous prévus ou en cas d'urgence.

L'équipe d'un cabinet médical comprend des médecins (aussi appelés médecins généralistes ou MG), des infirmières et d'autres experts en soins de santé.

Un cabinet médical peut traiter de nombreux problèmes de médecine générale et vous aider à gérer toute maladie de longue durée. Si vous avez besoin d'analyses ou d'un traitement spécialisé, il peut prendre les dispositions afin que vous consultiez un spécialiste à l'hôpital.

Comment intégrer un cabinet médical?

Toute personne peut intégrer un cabinet médical ; il vous suffit d'en trouver un près de chez vous et de vous renseigner sur l'inscription.

Vous pouvez trouver un cabinet médical sur:
www.nhs.uk/service-search/find-a-gp

Si vous avez besoin d'aide à ce sujet, veuillez appeler Healthwatch au **0300 77 77 007** ou envoyer un e-mail à: enquiries@healthwatchliverpool.co.uk ou Social Inclusion Team au **0151 296 7433** ou à: siteam@merseycare.nhs.uk

The NHS logo, consisting of the letters 'NHS' in white on a blue background, is positioned within a blue hexagonal shape on the left side of the page.

Comment puis-je me faire aider par mon cabinet de médecine générale?

Vous pouvez contacter les cabinets de médecine générale de Liverpool du lundi au vendredi, entre 8h00 et 18h30 (à l'exception des jours fériés).

Pour prendre un rendez-vous avec un médecin ou une infirmière, la plupart des cabinets médicaux demandent à leurs patients d'appeler à 8h00, à l'ouverture du cabinet.

Lorsque vous appellerez votre cabinet médical, l'équipe vous posera quelques questions destinées à comprendre au mieux vos besoins. Un rendez-vous peut se dérouler en face-à-face ou par téléphone.

La plupart des cabinets médicaux sont également équipés de eConsult : un formulaire en ligne pour obtenir de l'aide sur des problèmes moins urgents. Il suffit de le remplir et vous serez contacté-e par la suite.

Pour obtenir de l'aide lorsque votre cabinet médical est fermé, vous pouvez appeler le **111** ou consulter: **111.nhs.uk** à tout moment.



Pharmacie

Une pharmacie est composée de personnel de santé qualifiés, experts en médicaments.

Lorsqu'un médecin ou une infirmière de votre cabinet médical vous donne une ordonnance pour des médicaments, vous les obtenez dans une pharmacie.

Ils peuvent également vous donner de nombreux conseils sur les meilleures façons de traiter les problèmes de santé quotidiens ou les blessures bénignes.

Comment puis-je obtenir de l'aide d'une pharmacie?

Il y a plus de 100 pharmacies à Liverpool. Beaucoup sont ouvertes tôt et ferment tard, y compris les week-ends.

Vous pouvez faire appel à n'importe quelle pharmacie. Il n'y a pas besoin de rendez-vous, il suffit simplement d'entrer pour obtenir un conseil.

Trouvez la pharmacie la plus proche et ses horaires d'ouverture sur: **www.nhs.uk/find-a-pharmacy**



Centres sans rendez-vous du NHS

Les centres sans rendez-vous du NHS fournissent des conseils gratuits et traitent les blessures et maladies bénignes. Par exemple:

- infections et éruptions cutanées
- toux
- symptômes grippaux
- otites
- maux de gorge
- coupures, contusions et foulures
- brûlures légères
- maux de ventre

Comment puis-je obtenir de l'aide d'un centre sans rendez-vous ?

Tous les centres sans rendez-vous de Liverpool sont ouverts de 8h00 à 20h00, sept jours sur sept (y compris les jours fériés). Vous n'avez pas besoin d'un rendez-vous, il vous suffit de vous y rendre et d'attendre la consultation.

Trouvez le centre sans rendez-vous le plus proche sur:
www.merseycare.nhs.uk/walkincentres

Vous vous inquiétez pour votre enfant?

Le Alder Hey Children's Hospital dispose d'un vérificateur de symptômes en ligne destiné à aider les parents à trouver des informations sur les symptômes courants des enfants et où et quand rechercher de l'aide pour votre enfant.

Consultez www.alderhey.nhs.uk pour l'essayer.



NHS 111

Le NHS 111 est une ligne téléphonique pour non-urgence fournissant des conseils qui peuvent vous aider si vous avez un problème médical urgent mais non vital.

L'équipe de professionnels de santé qualifiés est toujours disponible pour vous donner des conseils de santé ou vous orienter vers le service de santé adéquat si vous ne savez pas où aller.

Comment fonctionne le NHS 111?

Des questions simples sur vos symptômes vous seront posées en ligne ou par téléphone. Selon la situation, ils vous:

- indiqueront quel service local peut vous aider
- donneront un rendez-vous avec un médecin généraliste si votre cabinet est fermé
- donneront un rendez-vous au service des urgences d'un l'hôpital, si besoin
- indiqueront de prendre les médicaments dont vous avez besoin
- indiqueront comment soigner la maladie vous-même chez vous.

Pour obtenir de l'aide du NHS 111, vous pouvez consulter: 111.nhs.uk ou appeler 111. Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



Service des accidents et des urgences (A&E) de l'hôpital

Un service hospitalier des accidents et des urgences (A&E) est destiné aux urgences vitales. Par exemple:

- perte de conscience
- crise cardiaque
- attaque cérébrale (AVC)
- difficultés respiratoires
- saignement important qui ne peut pas être arrêté
- brûlures ou échaudages sévères
- blessures graves comme en cas d'accident de la route

Comment puis-je obtenir de l'aide en cas d'urgence?

Si la vie d'une personne est en danger, vous devez appeler le 999 pour demander une ambulance ou vous rendre directement au service des urgences de l'hôpital le plus proche.

Le Royal Liverpool University Hospital et le Aintree University Hospital for adults disposent de services d'urgences pour adultes.

Il y a également un service d'urgences pour les enfants âgés jusqu'à 16 ans au Alder Hey Children's Hospital.

Tous les services d'urgences sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.



Dentiste

Les dentistes assurent un contrôle régulier et des traitements afin de vous garantir une hygiène buccale, des dents et des gencives saines et non douloureuses.

Comment puis-je obtenir l'aide d'un dentiste?

Il n'est pas nécessaire d'être inscrit-e après d'un dentiste pour recevoir des soins dentaires urgents.

Si vous souffrez et avez besoin d'aide rapidement, vous pouvez appeler la Dental Helpline au **0161 476 9651** (lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00) ou vous pouvez appeler le **NHS 111** à tout moment.

Devrai-je payer mes soins dentaires?

La plupart des personnes devront payer les soins dentaires du NHS. Vous n'aurez pas à payer les services dentaires du NHS si vous:

- avez moins de 18 ans
- avez moins de 19 ans et êtes étudiant-e à plein temps
- êtes enceinte ou avez eu un enfant au cours des 12 derniers mois
- êtes soigné-e dans un hôpital du NHS par le dentiste de l'hôpital
- recevez des prestations destinées aux faibles revenus.



Vous vous sentez angoissé-e, anxieux-se ou déprimé-e ?

En plus de prendre en charge votre santé physique, le NHS peut également vous aider à trouver un soutien pour gérer les troubles émotionnels. Par exemple, si vous vous sentez:

- angoissé-e ou anxieux-se
- incapable de dormir
- triste ou déprimé-e
- incapable de faire face.
- stressé-e par vos problèmes

Comment puis-je obtenir de l'aide ?

Si vous avez besoin de soutien ou de conseils à propos de problèmes émotionnels, veuillez contacter votre cabinet de médecine générale.

Si vous-même ou une personne que vous connaissez a du mal à faire face et a besoin d'aide de façon urgente, vous pouvez appeler une ligne d'aide d'urgence à tout moment:

- **Pour les adultes, appelez le 0800 145 6570**
- **Pour les enfants, appelez le 0808 196 3550**

Santé sexuelle

Des cliniques de santé sexuelle proposent un accès rapide et facile à des conseils et de l'aide pour les problèmes de santé sexuelle. Par exemple, si vous avez besoin:

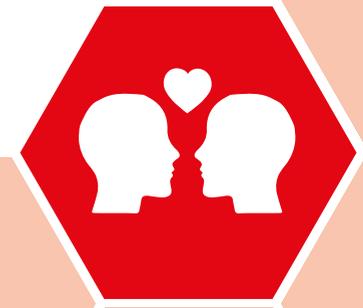
- d'une contraception ou de conseils à propos de problèmes relatifs au sexe
- d'analyses et d'un traitement pour des infections
- d'un test de grossesse
- de soutien au sujet du VIH

Tous les conseils et traitements administrés sont gratuits et complètement confidentiels.

Comment puis-je obtenir de l'aide?

Axess est un service qui regroupe les cliniques de santé sexuelle à Liverpool, dont celle située au Royal Liverpool Hospital. Des services de test et des conseils sont également proposés en ligne.

Pour plus d'informations ou pour prendre un rendez-vous, veuillez consulter: www.axess.clinic



Vous avez besoin d'aide pour communiquer?

Si vous avez besoin d'aide pour communiquer lorsque vous utilisez les services de santé du NHS, vous pouvez demander un interprète à tout moment.

Tous les services du NHS doivent vous en fournir un, veuillez simplement demander à un membre du personnel.

Si vous rencontrez des difficultés pour obtenir cette aide, veuillez envoyer un e-mail à: liverpool.involvement@nhs.net

Souhaitez-vous ces informations dans un autre format ou une autre langue?

Si vous avez besoin de ces informations dans une autre langue ou dans un autre format, veuillez envoyer un e-mail à: liverpool.involvement@nhs.net ou appeler le **(0151) 247 6406** ou envoyer un texto au **07920 206 386**.

