

[FRENCH] [A brief guide to NHS service in Scotland for Asylum Seekers and Refugees (AHBT)]

## Délais d'attente

Les services du NHS appliquent des délais d'attente pour les traitements. Ils doivent toutefois s'assurer que les patients soient traités en temps utile et de manière efficace.

Si votre médecin généraliste vous adresse à un autre service, il doit vous informer du motif, du délai d'attente prévu, de votre engagement à respecter les rendez-vous et des conséquences de votre absence.

## Aide concernant les frais de santé supplémentaires

La plupart des soins et services de santé sont gratuits. Toutefois, les patients du NHS en Écosse doivent s'acquitter de frais supplémentaires comme les soins dentaires, les lunettes, les lentilles, les perruques et les articles de contention en tissu.

Les patients du NHS disposant d'un faible revenu peuvent demander une exonération de ces frais supplémentaires en remplissant un formulaire HC1 qu'ils peuvent se procurer dans les cabinets des médecins généralistes, les hôpitaux du NHS et les agences de conseil. Si la demande est acceptée, un certificat HC2 sera émis. Les patients devront présenter leur certificat HC2 lorsqu'on leur demandera de payer d'éventuels frais supplémentaires.

## Commentaires et plaintes

Les sujets de plainte sont les suivants :

- Les soins ou traitements que vous avez reçus ou recevez dans le cadre du NHS
- Tout ce qui est en rapport avec le lieu où se passe la consultation, par exemple, un

cabinet de médecin, un hôpital ou une ambulance

- Tout membre du personnel du NHS vous dispensant les soins
- La façon dont nos services sont organisés dans votre région, si cela a affecté vos soins ou traitements

## Comment formuler une plainte

Vous devez d'abord parler à un membre du personnel vous dispensant les soins. Si vous le faites, nous pouvons essayer de solutionner votre motif de plainte sur place. Si vous ne voulez pas parler à un membre du personnel vous dispensant les soins, demandez à parler à un membre du personnel cadre.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte officielle, et ce par écrit. Nous vous aiderons à rédiger votre plainte si vous le souhaitez. Vous devez fournir :

- vos nom et prénom et adresse complète (et les nom et prénom et l'adresse des patients si vous formulez une plainte en leur nom) et,
- autant d'informations que possible sur les faits et leur date.

Pour avoir des conseils sur la façon de formuler une plainte ou obtenir d'autres informations, contactez-nous par :

Téléphone : 0141 201 4500

Email : [complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk)



**Guide succinct sur les services du NHS en Écosse à l'attention des demandeurs d'asile et des réfugiés (AHBT)**

**Disponible dans les langues suivantes :**

kurde, farsi, arabe, tigrigna, mandarin, français, urdu, amharique

[FRENCH] [A brief guide to NHS service in Scotland for Asylum Seekers and Refugees (AHBT)]

## **Le National Health Service en Écosse (le « NHS »)**

Le système de santé national (National Health Service) en Écosse est gratuit pour tous, y compris pour les demandeurs d'asile et les réfugiés.

Toute personne qui a fait une demande d'asile, qu'elle soit en cours ou déboutée, a le droit de bénéficier d'un traitement sur la même base qu'un résident britannique tant qu'elle reste en Écosse.

Les services de santé en Écosse sont généralement obtenus auprès des médecins généralistes. Il est donc important de s'inscrire auprès d'un service de médecin généraliste.

### **Accession aux services de santé et inscription auprès d'un médecin généraliste**

1. Lors de votre hébergement initial, vous serez invité à faire un bilan de santé réalisé par les professionnels de santé du NHS qui font partie de l'Asylum Health Bridging Team (Equipe de liaison chargée de la santé des demandeurs d'asile). Ce bilan permet d'identifier d'éventuels problèmes de santé pouvant exiger une action immédiate, et de vous mettre en relation avec les services du NHS.
2. L'équipe collectera des informations sur vos problèmes de santé actuels et passés, et celles-ci seront transmises à un service de médecine générale proche de votre nouvel hébergement.
3. Lorsque vous serez dans votre nouvel hébergement, vous recevrez une carte du NHS vous indiquant le médecin généraliste de votre localité. Pour vous inscrire, emmenez la carte, et tout autre moyen d'identification que la carte vous demande d'apporter, à votre service de médecine générale.
4. Il se peut que le médecin généraliste ou l'infirmière du cabinet souhaite vous faire faire un autre bilan de santé.

5. Vous recevrez également des informations sur des dentistes et opticiens de votre localité.

### **Vos options pour les soins de santé**

#### **Si vous avez un problème de santé bénin**

Prenez rendez-vous avec votre médecin généraliste. En fonction de votre problème de santé, votre médecin généraliste prendra l'une des dispositions suivantes :

- S'occuper de votre problème sans autre action nécessaire
- Vous donner une ordonnance pour des médicaments
- Vous adresser à un service spécialisé (le médecin généraliste est votre lien vers d'autres services comme la santé mentale, l'orthopédie, la kinésithérapie et la pédiatrie)
- Vous faire admettre dans un hôpital

Si vous voulez parler à un médecin lorsque votre service de médecine générale est fermé, vous pouvez appeler le NHS 24h sur 24 gratuitement en composant le 111.

#### **Si vous avez une maladie ou une blessure grave**

Rendez-vous au service d'urgences de votre localité. Si vous déménagez dans votre nouvel hébergement, renseignez-vous sur l'endroit où se trouve le service le plus proche.

#### **En cas d'urgence**

Appelez le 999

#### **Interprétariat pour les services du NHS**

Vous avez droit à un interprète pour tous les services du NHS, y compris les rendez-vous à l'hôpital et chez le médecin généraliste, les dentistes, opticiens, pédiatres, pharmaciens etc. Un membre du personnel doit réserver l'interprète pour vous.

### **Les prestataires de soins de santé que vous pouvez aller voir directement**

#### **Les médecins généralistes**

Un médecin généraliste est un médecin de famille et c'est lui le point de contact principal pour les soins de santé généraux destinés aux patients du NHS. Il aide les patients à gérer leur santé et à éviter les maladies et il est formé à tous les aspects de la médecine générale.

#### **Les pharmaciens**

Les pharmaciens sont basés dans les officines locales et en centre-ville. Ils peuvent donner des conseils sur les médicaments et apporter leur aide en ce qui concerne des affections mineures.

#### **Les dentistes**

Pour s'inscrire en tant que patient dentaire du NHS, rendez-vous chez le dentiste de votre localité et demandez une inscription au NHS. Votre dentiste vous apportera les soins, les conseils et le traitement dont vous avez besoin pour garder une bouche, des dents et des gencives saines.

#### **Les opticiens**

Les opticiens réalisent gratuitement des examens de la vue dans le cadre du NHS dont tous les résidents britanniques vivant en Écosse peuvent bénéficier.