



About the Irish health system

A guide for refugees and other migrants

À propos du système de santé irlandais

Guide pour les réfugiés et les migrants



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.

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 or

Callsave: 1850 24 1850

Phone: 041 685 0300

Email: hselive@hse.ie

À propos de ce guide

Bienvenue en Irlande. Le Health Service Executive (HSE) a développé ce bref guide pour vous aider à comprendre le système de santé public irlandais.

Ce guide se divise en trois parties :

La 1re partie vous donne des informations sur la façon d'accéder aux différents types de soins de santé, sur les services gratuits et sur le mode de fonctionnement des médecins généralistes (docteur.e.s), des pharmacies et des systèmes hospitaliers. La 1re partie commence à la page 4.

La 2e partie vous donne des informations sur les services de spécialistes :

- soins dentaires,
- tests ophtalmologiques,
- aides auditives,
- vaccinations.

Elle vous fournit également des renseignements sur le personnel que vous êtes susceptible de rencontrer au sein du système de santé. La 2e partie commence à la page 9.

La 3e partie vous indique que faire en cas d'urgence. La 3e partie commence à la page 12.

Conserver ce guide

Il s'agit d'un document important, veuillez le conserver car vous en aurez besoin.

Si vous ne comprenez pas certains points de ce guide, demandez de l'aide à votre centre de santé local. Vous pouvez également obtenir plus d'informations en ligne à l'adresse www.hse.ie ou en utilisant les coordonnées suivantes

Numéro Callsave : 1850 24 1850

Téléphone : 041 685 0300

e-mail : 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?

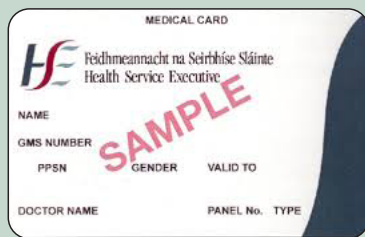
When you arrive in Ireland, you will learn how to apply for a medical card. This card gives you free access to some health services. **You can apply for it online at www.medicalcard.ie**

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.

1re partie : comment accéder aux différents types de soins de santé et comment fonctionne le système

Comment puis-je accéder au service de santé ?

En arrivant en Irlande, vous découvrirez comment faire une demande de carte médicale. Cette carte vous donne accès gratuitement à certains services de santé. **Vous pouvez en faire la demande en ligne sur le site www.medicalcard.ie**

Il faut fournir les informations suivantes pour demander une carte médicale : nom, adresse, date de naissance, numéro de service public personnel (PPSN), informations relatives au paiement de sécurité sociale, et validation et signature du ou de la médecin généraliste (docteur.e, « GP » en anglais).

Trois mois avant l'expiration de la carte médicale (et donc qu'elle ne puisse plus être utilisée), une vérification sera effectuée pour savoir si une personne peut toujours bénéficier de sa carte médicale. Mais le HSE peut également vérifier à tout moment si quelqu'un est en droit d'avoir une carte médicale.

Si vous avez plus de 70 ans, vous devrez également faire une demande de carte médicale.

Voilà à quoi ressemble la carte :



Faudra-t-il que je paie pour les services médicaux ?

La plupart des services médicaux sont **gratuits avec une carte médicale**.

Pour combien de temps aurai-je une carte médicale ?

En général, la carte est valable environ **deux ans**. Les demandeurs de protection obtiennent la carte pour un an. Le HSE vous écrira pour vous rappeler de renouveler votre carte. Assurez-vous de compléter les formulaires et de les retourner pour renouveler votre carte.

Si vous avez plus de 70 ans, il vous suffira de faire la demande une seule fois.

Quand vous sollicitez une nouvelle carte ou une carte de remplacement, assurez-vous de fournir toutes les informations demandées dans le formulaire. Vous devez prévenir les professionnel.le.s et les services médicaux si certaines informations telles que votre adresse, vos coordonnées ou votre situation médicale ou financière ont changé.

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?

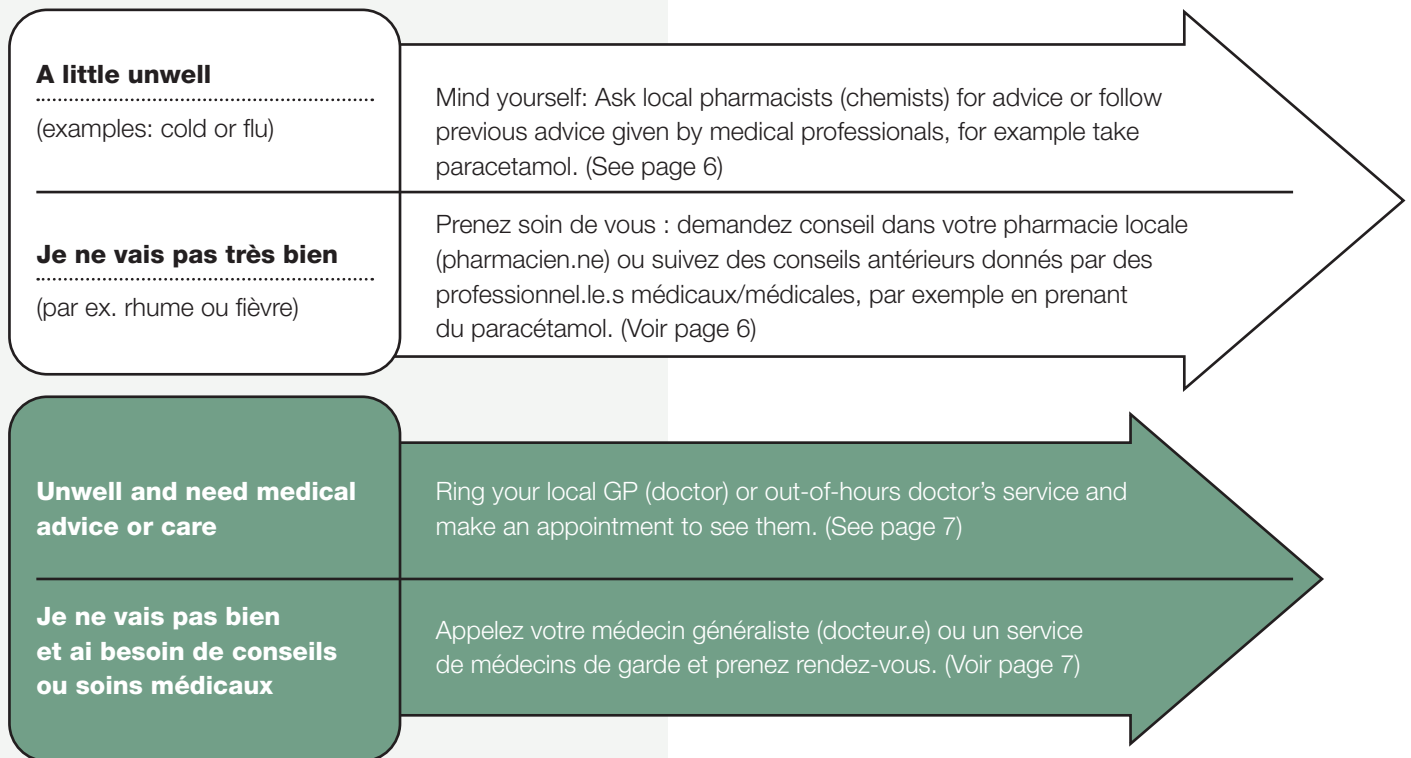
This will depend on how unwell you are.

En vérifiant si vous pouvez bénéficier d'une carte, le HSE vous demandera votre consentement pour contacter d'autres services.

Le maintien d'une carte médicale dépend de votre situation personnelle, sociale, médicale et financière. Ainsi, si vous trouvez du travail ou que votre situation financière s'améliore, il est possible que vous ne puissiez plus bénéficier de votre carte.

Que faire si je ne vais pas bien ?

Cela dépend de la gravité de votre état.



Seriously unwell or have an unexpected or serious illness	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).
Je vais très mal ou j'ai une maladie grave ou soudaine	Appelez votre médecin généraliste (docteur.e) ou un service de médecins de garde et prenez rendez-vous. Vous devrez peut-être vous rendre dans un service d'urgence ou dans un centre local de traumatologie. Si vous avez une maladie ou une blessure qui ne peut entièrement être diagnostiquée ou traitée par le ou la généraliste, il ou elle vous enverra à l'hôpital. Si le ou la médecin pense que vous avez un besoin urgent de soins, il ou elle vous donnera une lettre pour le centre local de traumatologie (LIU, pour « Local Injury Unit ») ou le service des urgences de l'hôpital (souvent appelé « ED » ou « A and E »). (Voir pages 7 et 12).
If you suspect or have confirmed that you are pregnant or have recently had a baby.	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.
Si vous pensez être enceinte ou que cela a été confirmé, ou si vous avez eu un bébé récemment.	Si vous pensez être enceinte ou que cela a été confirmé, veuillez contacter votre médecin (docteur) qui vous mettra en contact avec la maternité/l'hôpital local. Les services de maternité sont à votre disposition pour toutes vos visites de contrôle et aussi en cas de soucis ou d'urgence associés à la grossesse. Les soins de maternité sont gratuits pour les femmes qui vivent en Irlande.

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

Les pages suivantes vous donnent plus de détails sur chacune des options ci-dessus.

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 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.

Je ne vais pas très bien

Prenez soin de vous ou de toute personne dont vous vous occupez. Allez dans une pharmacie et/ ou cherchez de plus amples renseignements sur des sites Web fiables (voir « Obtenir plus d'informations » plus bas à la page 14).

Prenez soin de vous et de vos proches

Vous pouvez prendre soin de vous et de celles et ceux dont vous vous occupez en :

- ayant une alimentation saine
- buvant beaucoup d'eau
- faisant régulièrement de l'exercice
- portant des chaussures et des vêtements adaptés à la météo irlandaise

Demandez conseil à votre pharmacie locale

Vous pouvez obtenir des conseils gratuits auprès de votre pharmacie locale. Vous pouvez également obtenir des médicaments si vous en avez besoin. (Voir pages 10-11.) Une pharmacie est un commerce où des médicaments sont préparés et vendus.

Obtenir plus d'informations

Nous disposons d'un très bon site Web, www.undertheweather.ie Tapez cette adresse sur Internet afin d'obtenir des conseils utiles pour prendre soin de votre santé et traiter des maladies courantes.

Du personnel médical vous apportera une aide professionnelle si nécessaire.

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.

Je ne vais pas bien et ai besoin de conseils médicaux

Si vous pensez avoir besoin de conseils médicaux, vous devrez consulter un.e médecin généraliste (docteur.e). Les médecins généralistes (« GP » en anglais) sont des **docteur.e.s** qualifié.e.s qui travaillent dans la communauté.

Si vous le pouvez, prenez rendez-vous pour en consulter un.e.

En général, vous devez prendre **rendez-vous** pour voir un.e généraliste. Si vous disposez d'une carte médicale, votre visite chez le ou la médecin généraliste sera **gratuite**. Sinon, vous devrez payer environ 50-60 € par consultation. En prenant rendez-vous, vous pouvez demander le tarif du ou de la docteur.e.

Les médecins généralistes s'occupent des problèmes de santé générale. Ils ou elles peuvent :

- **réaliser** des examens et poser un diagnostic pour votre problème de santé
- **traiter** les maladies et les blessures légères et vous conseiller pour votre rétablissement
- **délivrer** une ordonnance, c'est-à-dire un document qui autorise les pharmacies à fournir des médicaments qui ne sont disponibles que quand un.e docteur.e dit que vous en avez besoin
- **conseiller** en matière d'aide psychologique si vous vous sentez triste ou avez des inquiétudes

Que se passe-t-il si le ou la médecin généraliste ne peut pas entièrement poser de diagnostic ou me traiter ?

Si vous avez une maladie ou une blessure qui ne peut entièrement être diagnostiquée ou traitée par le ou la généraliste, il ou elle vous enverra à l'hôpital. Si le ou la médecin pense que vous avez un besoin urgent de soins, il ou elle vous donnera une lettre pour le centre local de traumatologie (LIU, pour « Local Injury Unit ») ou le service des urgences (souvent appelé « ED » ou « A and E »). (Voir pages 7 et 12).

Si votre cas n'est pas urgent mais que vous avez besoin de soins spécialisés, votre médecin généraliste vous donnera une **lettre ou enverra une lettre à l'hôpital** pour que vous puissiez avoir un rendez-vous avec un.e spécialiste, en général un.e médecin spécialiste hospitalier, qui pourra vous fournir des conseils et des soins adaptés. Il est cependant possible qu'il y ait de l'attente pour obtenir ce rendez-vous. Si vous disposez d'une carte médicale, cette consultation sera gratuite.

En Irlande, les professionnel.le.s de la santé tel.le.s que les docteur.e.s essaient de voir les patients qui en ont le plus besoin en premier. Les professionnel.le.s de la santé décident qui a le plus besoin de soins. Cela signifie que vous devrez peut-être attendre avant de pouvoir consulter. Si vous ne parlez pas anglais, demandez si vous pouvez avoir un.e interprète.s

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.

Que faire si je suis enceinte?

Si vous pensez être enceinte ou que vous êtes enceinte, vous pouvez contacter la maternité/l'hôpital local pour demander conseil, ou vous y présenter en personne selon la situation.

Votre médecin (docteur) vous mettra en contact avec la maternité/hôpital qui vous proposera des rendez-vous réguliers avec les sages-femmes et les obstétriciens. La maternité/hôpital organisera les services d'un interprète pour vos rendez-vous. Les soins de maternité sont gratuits pour les femmes qui vivent en Irlande.

En cas de préoccupation urgente concernant votre grossesse, rendez-vous immédiatement à la maternité locale. Ceci peut inclure :

- Les saignements vaginaux
- Les pertes de liquide vaginal
- Un changement ou une réduction des mouvements du bébé.
- Des maux de tête/ troubles de la vision/ brûlures d'estomac
- Votre grossesse est classée grossesse à risque
- Les signes de travail.

Que dois-je dire à mon/ma médecin généraliste (docteur.e) ?

Avant que votre médecin généraliste ne puisse vous soigner, il/elle vous posera des questions sur votre santé générale et vos antécédents médicaux.

Le ou la docteur.e vous posera des questions sur :

- d'autres maladies et blessures antérieures
- comment vous avez été soigné.e
- d'éventuelles allergies
- les médicaments que vous prenez

Veillez répondre à toutes les questions du ou de la docteur.e. Cela l'aidera à poser le bon diagnostic et à décider du meilleur traitement.

Amenez votre carte médicale avec vous chez le ou la médecin généraliste et, si vous pensez que cela peut aider, tout dossier médical ou toute information médicale.

Faut-il prendre rendez-vous pour voir le/la médecin généraliste ?

Dans la plupart des cas, oui, car presque tous et toutes les médecins généralistes fonctionnent sur rendez-vous. Les rendez-vous sont en général pris pour un seul membre de la famille. S'il faut que le ou la généraliste voie plusieurs personnes, vous devez également prendre plusieurs rendez-vous.

Certains cabinets et certain.e.s généralistes proposent un service de consultation sans rendez-vous.

Il est très important de vous rendre au rendez-vous.

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.

Que se passe-t-il si je ne peux pas aller au rendez-vous ?

Si un rendez-vous médical vous est proposé et que vous n'y allez pas, **vous ne pourrez peut-être pas avoir d'autre rendez-vous.** Vous devez arriver à l'heure aux rendez-vous.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous, prévenez le cabinet ou le/la généraliste pour que votre rendez-vous puisse être donné à quelqu'un d'autre. Vous pouvez téléphoner au cabinet ou au / à la généraliste pour dire que vous ne pouvez pas aller au rendez-vous. Si vous devez quand même voir un.e docteur.e, vous pouvez prendre un autre rendez-vous.

Quand une maladie ou blessure nécessite un complément d'informations, le ou la généraliste peut demander des examens médicaux. En fonction des résultats, il ou elle peut vous diriger vers un spécialiste dans un hôpital. Les soins dispensés par les spécialistes dépendent du besoin médical.

Important

Il y a une **liste d'attente** pour consulter la plupart des spécialistes. Il est donc possible que vous deviez attendre longtemps avant de pouvoir être vu.e par un.e spécialiste.

Quand les cabinets de médecins généralistes sont-ils ouverts ?

Les cabinets de médecins généralistes sont généralement ouverts de 9h à 18h.

En dehors de ces horaires, des services médicaux généralistes sont disponibles pour des consultations d'urgence dans la **plupart** des villes après 18h. Ces services de garde sont appelés « out of hours » en anglais (littéralement, « services en dehors des heures d'ouverture »). Vous pouvez demander à votre centre de santé local où et quand vous pouvez accéder au cabinet médical et quelles sont les dispositions pour le service de garde. Vous pouvez avoir recours à ce service de garde si vous avez besoin de voir un.e médecin urgemment le soir ou le week-end.

Le service de garde est réservé aux urgences médicales. Les informations relatives au service de garde de votre médecin généraliste sont données sur le répondeur du cabinet médical si vous l'appellez en dehors des heures d'ouverture. Ce service est généralement accessible de 18h à 8h du lundi au vendredi et 24h/24 les samedis, dimanches et jours fériés.

Le service de garde ne donne pas de rendez-vous médical de routine. Par conséquent, si votre problème médical n'est pas urgent, prenez rendez-vous avec votre médecin généraliste pendant les horaires d'ouverture habituels.

Que se passe-t-il si j'appelle un service de garde de médecin généraliste ?

Quand vous appelez le service de garde de votre zone, un.e réceptionniste prendra vos coordonnées.

Votre demande sera transmise à un.e infirmier ou infirmière, qui vous rappellera.

L'infirmier/infirmière décidera, après conversation téléphonique, si vous avez besoin d'un rendez-vous avec un.e généraliste, d'une visite à domicile, d'un rendez-vous dans un service d'urgence d'un hôpital, ou d'une 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.

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?	Quel est mon problème principal ?
What do I need to do?	Que dois-je faire ?
Why is it important for me to do this?	Pourquoi est-ce important que je le fasse ?
(Taken from Ask Me 3®)	(Tiré du programme « 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

<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>Si vous avez une ordonnance, poser les questions suivantes à la pharmacie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelle quantité de médicament dois-je prendre ? • À quelle fréquence dois-je prendre les médicaments ? • Dois-je prendre les médicaments avec de la nourriture ou avant de manger ? • Quels sont les éventuels effets secondaires des médicaments ? • Où dois-je garder les médicaments (dans un frigo ou un endroit frais et à l'abri de la lumière) ?
---	--



Les décisions médicales prises ou les traitements prescrits dans le cadre du service de garde sont notés dans votre dossier et les informations sont envoyées à votre généraliste pour s'assurer du suivi de votre traitement, si nécessaire.

Est-ce que je peux poser des questions ?

Oui, quand vous allez chez votre généraliste ou tout.e autre professionnel.le de santé, **il est très important que vous posiez toutes vos questions sur votre traitement ou vos médicaments avant de partir.** Ils ou elles répondront à vos questions avec plaisir.

Trois questions utiles à vous poser :

Si votre généraliste (docteur.e) vous prescrit des médicaments, amenez l'ordonnance (petite feuille) à la pharmacie pour obtenir ces médicaments.

Où aller pour obtenir des médicaments ?

Vous trouverez des médicaments dans votre **pharmacie** locale. Une pharmacie est un commerce où des médicaments sont préparés et vendus. De nombreux médicaments ne peuvent être délivrés que sur ordonnance d'un.e médecin généraliste (docteur.e). Les pharmaciens peuvent vous donner des informations sur d'autres médicaments en vente libre, qui n'ont pas besoin d'être prescrits. Les pharmacies sont en général indiquées dans la rue par une croix verte.

Demander

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.

Dire:

Assurez-vous de dire au pharmacien ou à la pharmacienne **si** vous :

- prenez d'autres médicaments ou des compléments alimentaires
- avez des allergies
- avez un problème de santé, êtes enceinte ou pensez que vous pourriez l'être

Médicaments et articles de base

À la pharmacie, vous pouvez acheter des médicaments et articles de base tels que :

- paracétamol
- médicaments pour la toux et bandages sans ordonnance médicale
- il peut être utile d'avoir chez vous un stock avec quelques médicaments en vente libre pour soigner les maladies bénignes, par ex. du paracétamol

Antibiotiques

La prescription d'antibiotiques fait l'objet de règles strictes, et par conséquent ceux-ci peuvent **uniquement** être prescrits par un.e docteur.e. Votre pharmacien.ne ne pourra pas vous donner d'antibiotiques si vous n'avez pas d'ordonnance.

Ne jamais partager ni échanger de médicaments

Ne partagez ni n'échangez jamais de médicaments délivrés sur ordonnance avec d'autres personnes. Les médicaments sur ordonnance sont **réservés** aux patient.e.s auquel.le.s ils ont été prescrits.

Dois-je payer les médicaments prescrits ?

Si vous êtes titulaire d'une carte médicale, vous ne paierez pas le montant total des médicaments qui vous ont été prescrits. Si vous étiez dans un centre d'hébergement, disposez désormais de votre propre logement et êtes titulaire d'une carte médicale, vous payez le tarif gouvernemental par médicament. **Vous devez amener votre carte médicale à la pharmacie ainsi que l'argent nécessaire pour payer le prix de chaque article prescrit.**

Si vous vivez dans un centre d'hébergement, vous n'aurez peut-être pas à payer ces frais. En revanche, si vous viviez dans un centre d'hébergement mais disposez maintenant de votre propre logement, vous devrez payer ces frais.

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).

Je vais très mal ou j'ai une maladie grave ou soudaine

Ne vous rendez dans un service d'urgence d'hôpital que si vous :

- allez très mal
- êtes gravement ou soudainement malade
- êtes grièvement blessé et ne pouvez pas consulter de généraliste à temps

Le service des urgences ne vous soignera que si vous êtes dans l'une de ces situations. Pour tout autre soin, allez voir votre généraliste (docteur.e).

En cas d'urgence et si vous êtes en danger dans l'immédiat, lisez la 3e partie à la page 18.

Si vous n'êtes pas en danger immédiat, allez voir votre docteur.e

Si vous n'êtes pas en danger immédiat, n'allez pas aux urgences, sauf si votre généraliste vous dit de le faire et vous donne une lettre à remettre au personnel de l'hôpital.

Si vous vous rendez aux urgences pour une raison non urgente, l'attente sera très longue. Le personnel du service des urgences s'occupera en priorité des patient.e.s qui nécessitent des soins d'urgence.

Pour la plupart des problèmes médicaux, vous pouvez vous adresser à votre généraliste ou au service de garde de son cabinet médical (service ouvert après 18h).

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 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.

2e partie : services de spécialistes

Cette partie du guide vous donne des informations sur les services fournis par des spécialistes (soins dentaires, tests ophtalmologiques, aides auditives, vaccinations). Elle vous fournit également des renseignements sur le personnel que vous êtes susceptible de rencontrer au sein du système de santé.

Comment obtenir des soins dentaires ?

Si **vos dents** ont besoin de soins, vous pouvez avoir recours au programme de soins dentaires pour adultes du HSE (proposé gratuitement par le HSE si vous êtes titulaire d'une carte médicale). Il couvre un éventail limité de soins. Pour savoir quels soins sont à votre disposition, vous devrez vous rendre dans un cabinet dentaire de votre zone.

Le site Web www.hse.ie/eng/services/maps vous aidera à trouver un.e dentiste près de chez vous.

Vous devrez peut-être payer une partie des soins dentaires. Cependant, beaucoup de dentistes proposent la possibilité de payer en plusieurs fois.

Services pour les enfants

Tous les enfants jusqu'à 16 ans peuvent accéder aux cabinets dentaires d'urgence du service dentaire du HSE.

Pour savoir comment accéder à ces soins d'urgence, contactez votre cabinet local.

Certains cabinets proposent un service de consultation sans rendez-vous, et pour d'autres, vous devrez prendre rendez-vous pour un examen des dents.

Un rendez-vous sera généralement proposé aux enfants en 2e, en 4e et en 6e années d'école primaire. Tous les soins nécessaires seront alors fournis. Ils seront également orientés vers des services dentaires spécialisés (services orthodontiques) si nécessaire et s'ils y ont droit.

Comment savoir si mon ou ma dentiste offre des services aux titulaires de carte médicale ?

Une liste des dentistes qui soignent les titulaires de carte médicale est disponible localement auprès de votre centre de santé, du centre d'information des citoyens (« Citizens Information centre ») ou de la bibliothèque. Il est probable que le ou la dentiste que vous consulterez soit sur la liste.

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 appliances as this service is very popular.

Comment obtenir des soins en cas de problèmes aux yeux ?

Si vous êtes un.e adulte titulaire d'une carte médicale, vous avez droit à un examen ophtalmologique auprès d'un.e opticien.ne et à un rendez-vous de routine tous les 2 ans.

Si l'opticien.ne décide que vous avez besoin de lunettes, vous avez droit à une nouvelle paire gratuite tous les 2 ans si vous disposez d'une carte médicale. Si vous êtes titulaire d'une carte médicale et avez des inquiétudes concernant votre vue, contactez votre centre de santé local pour prendre rendez-vous avec un.e opticien.ne.

Si vous avez des inquiétudes concernant la vue de votre enfant ou ses yeux, et qu'il ou elle est :

- en âge préscolaire, contactez l'infirmier/infirmière de la santé publique ou votre généraliste
- en école primaire, contactez l'infirmier/infirmière de l'école ou votre généraliste. Il existe des programmes de dépistage scolaire pour les enfants scolarisés de 4 à 6 ans et pour tous les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. Il est possible que votre enfant soit adressé.e à un.e spécialiste des yeux (ophtalmologiste).
- à l'école secondaire, contactez votre généraliste

En cas d'urgence, contactez votre généraliste, le service de garde du cabinet médical ou le service des urgences.

Aides auditives

Les titulaires de carte médicale ont accès à des aides auditives gratuites fournies par le HSE. Si vous souhaitez obtenir une aide auditive au titre de votre carte médicale, vous devez demander à votre généraliste de signer un formulaire indiquant que vous en avez besoin. Il vous faut pour cela une carte médicale et non pas une carte de consultation de médecin généraliste (« GP Visit Card »).

Aides et appareils médicaux

Le HSE fournit une large gamme d'aides et appareils médicaux et chirurgicaux, notamment des fauteuils roulants et des aides à la marche. Ceux-ci sont gratuits pour les titulaires de carte médicale et les personnes du programme de lutte contre les maladies de longue durée (« Long Term Illness Scheme »). Vous devez être examiné.e par un.e professionnel.le de santé en fonction de la spécialité concernée.

Chaque organisation de santé communautaire (« CHO », pour « Community Healthcare Organisation ») suit le même processus pour financer les appareils médicaux et chirurgicaux. Il est possible que vous soyez mis.e sur liste d'attente pour ces appareils car ce service est très demandé.

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.

Comment obtenir les vaccins nécessaires pour moi ou mes enfants ?

La vaccination peut vous aider à vous protéger et à protéger votre famille contre certaines maladies. Vous pouvez aborder toute question ou inquiétude à ce sujet avec votre généraliste ou l'infirmier/infirmière de la santé publique. Les vaccins doivent être administrés à votre enfant au bon âge afin de le/la protéger.

Il est important que vos enfants reçoivent leurs vaccins à temps pour les protéger et protéger les enfants qui sont trop jeunes pour être entièrement vaccinés.

Les vaccins doivent être administrés à votre enfant au bon âge afin de le/la protéger. Il doit recevoir un certain nombre de vaccins et non pas juste un seul. Si votre enfant a été vacciné.e avant votre arrivée en Irlande, parlez-en à votre médecin.

Il est recommandé aux femmes enceintes de se faire vacciner contre la grippe et la coqueluche pour se protéger contre ces maladies.

Votre consentement vous sera demandé pour l'administration de vaccins, pour vous et pour tout enfant de moins de 16 ans sous votre responsabilité.

Les vaccinations sont gratuites pour les enfants.

Qu'est-ce que le consentement ?

Il vous sera également demandé de donner votre consentement éclairé (accord) pour toute opération chirurgicale et tout traitement. Vous devez comprendre vos choix et ce que cela signifie de donner votre consentement pour une procédure, un soin ou un vaccin. Demandez au personnel médical de vous expliquer en détail ce que signifie le consentement pour les différents soins et procédures.

Que faire si je ne parle pas anglais ?

Si vous ne parlez pas anglais, dites-le au personnel médical et demandez si vous pouvez bénéficier d'un.e interprète.

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: _____

En cas d'urgence

Le personnel médical vous demandera de fournir les coordonnées :

- de votre époux/épouse ou d'un membre de votre famille ou
- d'une personne de votre connaissance à contacter si vous avez besoin d'aide

En cas d'urgence, nous vous demanderons ces coordonnées. Nous conservons ces informations dans nos archives. Nous les considérons comme privées et confidentielles. Les personnes à contacter en cas d'urgence (« ICE », pour « In case of emergency ») doivent être des adultes que vous connaissez et en qui vous avez confiance.

- Veuillez ajouter le numéro de l'une de ces personnes dans la liste de contacts de votre téléphone portable.
- Il pourrait être utile d'enregistrer le message suivant en anglais dans votre téléphone pour vos rendez-vous médicaux :

My name is (Mon nom est) _____.

My date of birth is (Ma date de naissance est) _____.

I speak Arabic (or another language), and I need an interpreter please (Je parle arabe (ou une autre langue) et j'ai besoin d'un.e interprète s'il vous plaît).

(If I cannot speak) please contact the following person (Si je ne peux pas parler, veuillez contacter

la personne suivante): _____

Relationship (Relation): _____

Location (Adresse): _____

Phone / email details (Téléphone/e-mail): _____

Il peut également être utile d'ajouter ce message en anglais dans votre téléphone si vous vous perdez :

Hi, my name is (Bonjour, mon nom est) _____

_____.

I am new to Ireland and I am lost (Je viens d'arriver en Irlande et je suis perdu.e).

My address is (Mon adresse est) _____

My eircode is (Mon code postal est): _____

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://www.hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare)

Quel.le.s sont les autres professionnel.le.s de santé que je suis susceptible de rencontrer ?

En utilisant notre système de santé, vous rencontrerez des docteur.e.s, des pharmacien.ne.s et d'autres professionnel.le.s :

- ergothérapeutes
- physiothérapeutes
- Infirmiers/infirmières de la santé publique

(voir ci-dessous la description de ces professionnel.le.s)

Ergothérapeutes et physiothérapeutes

Si vous avez des difficultés à rester debout, à marcher ou à effectuer des mouvements, ou si vous vous remettez d'une blessure, vous obtiendrez probablement un rendez-vous avec un.e **ergothérapeute ou physiothérapeute**.

Infirmier/infirmière de la santé publique

Un infirmier ou une infirmière de la santé publique viendra peut-être vous rendre visite ou vous donnera rendez-vous dans un centre de santé local. Les infirmiers/infirmières de la santé publique s'occupent principalement :

- de bébés et d'enfants
- de femmes ayant récemment accouché
- de personnes âgées

Si vous recevez la visite d'un.e infirmier/infirmière de la santé publique, d'un.e infirmier/infirmière de la communauté ou d'un.e ergothérapeute, c'est en général parce que votre nom leur a été fourni par le HSE après une consultation chez un.e généraliste ou à l'hôpital. Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur ces services auprès de votre centre de santé local du HSE, votre généraliste ou en ligne à l'adresse

[hse.ie/eng/services/list/2/PrimaryCare](https://www.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.

3e partie : que faire en cas d'urgence

Que dois-je faire en cas d'urgence ?

En cas d'urgence, vous avez deux choix. Vous pouvez :

- appeler le 999 ou le 112 (appel gratuit) et demander une ambulance ou
- aller au service des urgences de l'hôpital le plus proche
- En cas d'urgence associée à votre grossesse, contactez ou rendez-vous directement à la maternité/hôpital local

1. Demander de l'aide (999 ou 112)

Si vous appelez l'un de ces numéros, vous pouvez demander une ambulance. Ces numéros peuvent également servir à appeler la police (« Garda »), les pompiers, les services de sauvetage, côtiers ou en montagne.

Essayez de préparer les informations suivantes avant de parler à l'opérateur/opératrice des appels d'urgence :

- nom et date de naissance de la personne malade ou blessée
- description du problème rencontré par cette personne (type de blessure), état de santé ou allergies dont vous avez connaissance
- où vous vous trouvez et votre code postal (si vous le connaissez)

Si vous le pouvez, donnez au personnel ambulancier le nom du ou de la généraliste de la personne ainsi qu'une liste des médicaments que cette personne prend.

Si ce n'est pas possible, ne vous inquiétez pas.

Quand vous appellerez les services d'urgence, le personnel vous demandera de rester en ligne (c'est-à-dire au téléphone) et, s'il pense que cela peut aider, vous dira quoi faire.

L'opérateur/opératrice de la ligne téléphonique des services d'urgence pourra peut-être aussi vous fournir un.e interprète si nécessaire.

Parfois, une personne formée en intervention rapide (ayant la formation médicale nécessaire pour vous aider) peut réussir à vous aider avant l'arrivée de l'ambulance.

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/

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 for more information.

2. Aller au service des urgences d'un hôpital

En cas d'urgence, si vous ou quelqu'un que vous connaissez a une maladie ou blessure grave ou soudaine, vous pouvez aller aux urgences d'un hôpital.

- En cas d'urgence associée à votre grossesse, contactez ou rendez-vous directement à la maternité/hôpital local

Si vous souhaitez parler à quelqu'un au téléphone concernant votre état, appelez l'un des deux services téléphoniques ci-dessous.

Risque de suicide

Appelez le 999 ou le 112 si vous-même ou une personne de votre connaissance est sur le point de se faire du mal ou de faire du mal à quelqu'un d'autre.

Problème psychologique

Un problème psychologique ou une crise signifie souvent que vous n'arrivez plus à faire face à la situation ou que vous perdez le contrôle.

En cas de crise de ce type, demandez de l'aide au plus vite.

Une généraliste peut apporter de l'aide en cas de crise. Si possible, demandez à quelqu'un de rester près de vous.

Allez au service des urgences de votre hôpital général local ou appelez ce service www.hse.ie/eng/services/maps/

Vous pouvez appeler le service d'information téléphonique YourMentalHealth à toute heure.

Un membre de notre équipe peut vous donner des renseignements sur :

- l'assistance et les services psychologiques à votre disposition
- comment accéder aux différents services fournis par le HSE et nos partenaires financés
- les horaires d'ouverture

Numéro de téléphone gratuit : 1800 111 888

Le service d'information téléphonique YourMentalHealth n'est pas un service de consultation.

Allez à l'adresse www.yourmentalhealth.ie pour plus de renseignements.

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
- Visit 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 for more information.

Autres numéros d'assistance téléphonique

Si vous souhaitez parler à quelqu'un au téléphone concernant votre état, appelez l'un des deux services téléphoniques ci-dessous.

Les Samaritains (« Samaritans »)

Le service téléphonique des Samaritains est disponible 24h/24. Ils offrent un service d'écoute à quiconque en a besoin, quelles que soient les difficultés qu'il ou elle traverse.

Pour une assistance confidentielle et non critique :

- Numéro de téléphone gratuit : 116 123
- e-mail : jo@samaritans.ie
- Consultez le site Web www.samaritans.ie pour des informations sur l'antenne la plus proche

Pieta House

Association fournissant de l'aide aux personnes suicidaires ou autodestructrices.

- Numéro de téléphone gratuit : 1800 247 247
- Envoyez par téléphone le mot « HELP » (aide) au 51444 (tarif standard pour les messages applicable)

ChildLine (équivalent de SOS Jeunes)

- Numéro de téléphone gratuit : 1800 66 66 66
- Envoyez gratuitement par téléphone le mot « Talk » (parler) au 50101

Assistance en face à face

Pour une assistance en face à face, contactez votre généraliste.

Aide d'urgence

Appelez le 999 ou le 112 et demandez le service ambulancier si vous ou quelqu'un de votre connaissance avez besoin d'une aide d'urgence.

D'autres services d'aide médicale, y compris psychologique, sont peut-être disponibles dans votre zone.

Allez à l'adresse www.yourmentalhealth.ie pour plus de renseignements.

Who we are ...



Qui sommes-nous ?

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:

Le HSE est chargé de fournir les services de soins médicaux publics en Irlande. HSE signifie « Health Service Executive ». Ce service a été mis en place par le gouvernement irlandais.

L'objectif du HSE est de vous offrir les meilleurs soins possibles. Vous penserez peut-être parfois que nous aurions pu mieux faire, ou vous pourriez vouloir nous féliciter pour quelque chose que nous avons bien fait.

Quel que soit votre âge, vous avez des droits en matière de santé, notamment :

- le droit de donner votre avis et d'être écouté.e
- le droit de vous plaindre si vous n'êtes pas satisfait.e de ce que nous avons fait

Nous vous demandons de nous contacter si vous souhaitez nous faire part d'un commentaire, d'un compliment ou d'une réclamation concernant vos soins de santé. Pour savoir comment nous faire parvenir un commentaire, un compliment ou une réclamation, consultez l'adresse :

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.

Nous espérons que ce guide vous sera utile

Les informations contenues dans cette brochure, y compris les ressources et les liens, ne remplacent pas les conseils médicaux de la part de professionnel.le.s de la santé tel.le.s que votre infirmier/infirmière, votre infirmier/infirmière de la santé publique, votre généraliste ou votre obstétricien.ne.

Nous sommes tous et toutes différent.e.s.

Parlez toujours à un.e professionnel.le de la santé pour obtenir les conseils et soins médicaux dont vous avez besoin.

Nous nous efforçons de faire en sorte que ce guide soit à jour en termes de conseils médicaux. Mais il est difficile de le faire, étant donné les nombreux changements survenant dans le domaine de la santé. À la prochaine impression de ce guide, nous l'actualiserons pour inclure les dernières informations disponibles.

Nous espérons que ces informations vous seront utiles et vous souhaitons une bonne expérience en tant qu'usager ou usagère de notre système de santé.

Get more information

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

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.	Le Health Service Executive fournit des services de santé en Irlande. Les sites Web suivants font tous partie du HSE et vous fourniront de plus amples informations sur ces services et ces aides.
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	Documents traduits concernant des questions de santé courantes et autres sujets, avec accès à des applications de santé en ligne
www.immunisation.ie	
Information about vaccination	Informations en matière de vaccination
undertheweather.ie	
Health education and management of minor illnesses	Éducation en matière de santé et traitement des maladies bénignes
www.yourmentalhealth.ie	
Supports and education for your mental health	Assistance et informations en matière de bien-être psychologique
www.medicalcard.ie	
Medical card online service	Service de carte médicale en ligne

Obtenir plus d'informations

Les liens suivants vous permettront d'obtenir de multiples autres informations utiles :

Contacts importants					
Doctor:		Docteur.e :	Tel:		Tél. :
Local health office:		Centre de santé local :	Tel:		Tél. :
Public Health Nurse:		Infirmier/ infirmière de la santé publique :	Tel:		Tél. :
Accident and Emergency Department:		Service des urgences :	Tel:		Tél. :
Out of hours GP Service:		Service de médecins de garde :	Tel:		Tél. :
Pharmacy:		Pharmacie :	Tel:		Tél. :
Maternity services:		Services de maternité:	Tel:		Tél. :

