



La NHS et vous

Ce que vous pouvez attendre de nous
Ce que nous attendons de vous

À qui s'adresse cette brochure ?

Cette brochure s'adresse à toute personne utilisant la NHS, partout en Écosse.

Que contient cette brochure ?

	Page
Ce que vous pouvez attendre de la NHS en Écosse	2
Attendre un rendez-vous, un examen ou un traitement	6
Comment nous assurons-nous que nos standards sont atteints	8
Ce que nous attendons de vous	9
Les autres manières de nous aider	11
Où obtenir de plus amples informations	12

Ce que vous pouvez attendre de la NHS en Écosse

À la NHS en Écosse :

- nous vous aiderons à rester en bonne santé, et
- nous vous soignerons si vous tombez malade.

Nous vous fournirons un service de grande qualité en toute sécurité, conçu pour répondre aux besoins des patients, de leurs aides et de leurs familles.

Services pour tous

- Nous vous fournirons des services en fonction de vos besoins médicaux ou de santé, pas de vos ressources financières.
- Nous vous traiterons avec dignité et respect, quelle que soit votre appartenance ethnique, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle, votre confession, vos convictions politiques ou vos handicaps.

Soins médicaux, de grande qualité en toute sécurité

- Nous vous fournirons les meilleurs soins et traitements possibles, dans la mesure des ressources à notre disposition.
- Nous nous assurerons que toute personne travaillant pour la NHS a la formation et les compétences nécessaires pour leur emploi.
- Nous dispenserons les soins et les traitements dans un cadre sécurisé et propre.

Répondre à vos besoins

- Nous fournirons des services médicaux qui répondent à vos besoins et, autant que possible, vos préférences.
- Si vous avez des inquiétudes sur une partie de vos soins (par exemple, à cause de vos croyances ou de votre culture), veuillez en discuter avec nous. Nous respecterons votre point de vue et nous vous aiderons de toutes les manières à notre disposition.
- Si cela vous aide, et que vous l'autorisez, nous nous assurerons que votre aide, partenaire ou famille participent aux décisions concernant vos soins.

Communiquer avec vous

- Nous discuterons avec vous de votre santé et des soins dont vous pourriez avoir besoin.
- Si vous avez besoin d'examen ou de traitements et s'il existe une alternative à ce que vous pourriez prendre, nous vous l'expliquerons clairement. Nous vous exposerons les risques et les effets positifs attendus de chaque option.
- Nous vous fournirons les informations de manière à ce que vous puissiez les comprendre (par exemple, un enregistrement ou dans une autre langue que l'anglais).

- Si vous avez besoin d'un interprète ou d'un interprète en langage des signes, ou que vous avez d'autres besoins particuliers de communication, nous nous organiserons pour vous aider.
- Si vous avez besoin d'une aide, d'un membre de votre famille, d'un partenaire ou d'un ami pour vous soutenir ou pour vous aider à exprimer vos opinions, cette aide sera la bienvenue.
- Si vous souhaitez que quelqu'un d'autre vous soutienne ou vous aide à exprimer vos opinions (un défenseur indépendant), nous pouvons vous aider à vous organiser.

Vous impliquer dans les décisions sur vos soins

- Vous avez le droit de prendre part à la prise de décisions sur vos soins et votre traitement. Pour en apprendre davantage, consultez notre brochure « Le consentement – c'est votre décision ». Voir page 14 pour savoir où obtenir un exemplaire de cette brochure.
- Vous avez le droit d'accepter ou de refuser un traitement, un examen, un dépistage, et des procédures de radiologie ou de diagnostic.
- Il y a des cas où nous pourrions vous traiter sans votre accord, par exemple :
 - en cas d'urgence si vous ne pouvez pas nous dire ce que vous souhaitez
 - si vous êtes un adulte qui ne peut pas prendre des décisions par vous-même ou nous communiquer vos décisions (ceci est appelé « incapacité » (incapacity))
 - si vous êtes traité dans le cadre de la loi sur les maladies mentales (Mental Health Act), ou
 - si vous avez moins de 16 ans et que vous ne pouvez pas comprendre ce que le traitement implique ou que vous ne pouvez pas nous dire ce que vous souhaitez.

Voir page 13 pour savoir où obtenir de plus amples informations sur les droits des enfants et des jeunes, des personnes qui bénéficient des services psychiatriques, ou des adultes ayant une incapacité.

- Vous avez le droit de choisir de prendre part ou non à des essais cliniques de recherche, et de vous retirer de la recherche à tout moment, si c'est possible.
- Vous avez le droit de choisir en premier lieu de ne pas être examiné ou de ne pas être traité par un étudiant des services médicaux. Ceci n'affectera en rien les soins que nous vous dispensons.
- Si vous souhaitez que quelqu'un d'autre soit présent lorsqu'une personne du service de santé vous examine, veuillez nous le faire savoir. Ce peut être un ami, un parent, un partenaire, une aide, une autre personne du service médical, ou un défenseur indépendant.
- Vous pouvez demander une seconde opinion à tout moment pendant vos soins.
- S'il existe un traitement particulier dont vous ne souhaitez pas bénéficier à l'avenir, veuillez nous en informer. Nous prendrons vos souhaits en compte si vous ne pouvez pas prendre vos décisions par vous-même dans le futur.

- Pour les rendez-vous à l'hôpital, vous pourrez participer au choix de l'hôpital dans lequel vous irez et du spécialiste qui vous soignera. Vous devrez en discuter avec votre médecin généraliste (GP), mais vous pouvez en apprendre davantage en visitant le site Web www.show.scot.nhs.uk/waiting/. Il peut y avoir certaines limites à votre choix. S'il y en a, nous vous les expliquerons.

Vous donner des informations

- Nous vous donnerons des informations sur les services médicaux locaux. Voir la page 12 pour savoir où obtenir ces informations.
- Nous pouvons vous communiquer des informations sur les standards que nous sommes censés atteindre. Voir la page 8 pour savoir où obtenir ces informations.
- Vous pouvez consulter les rapports des inspections ou des contrôles des services qui ont eu lieu.
- Des informations de grande qualité sur les conditions médicales, sur vos droits et sur la bonne santé sont disponibles dans plusieurs formats.
- Nous vous donnerons les noms des personnes responsables de vos soins et la manière de les contacter.
- Si vous êtes sur le point de partir après un séjour à l'hôpital, nous enverrons des informations écrites à votre médecin généraliste sur votre séjour à l'hôpital. Nous vous donnerons accès à ces informations et nous vous en donnerons un exemplaire si vous le souhaitez.
- Nous vous fournirons, à votre demande, un exemplaire de toute lettre, fax ou courriel écrit par le personnel NHS concernant vos soins et votre traitement.

Protéger vos informations

- À la NHS, nous avons l'obligation légale de garder vos informations confidentielles.
- Nous conserverons des dossiers précis et à jour des soins que vous recevez. Ces dossiers sont rédigés sur papier, conservés sur informatique, ou les deux, puis ils sont stockés en toute sécurité à différents endroits de la NHS.
- À l'avenir, nous stockerons de plus en plus d'informations concernant votre santé de manière informatique. Ceci permettra au personnel de la NHS de retrouver plus facilement des informations vous concernant, afin que vous obteniez les soins dont vous avez besoin, où que vous soyez.
- Si vous êtes inscrit à un cabinet médical de médecins généralistes (GP surgery), vous aurez votre propre numéro d'identification appelé Numéro médical local (Community Health Index number – CHI en abrégé). À chaque fois que c'est possible, nous incluons votre numéro CHI dans chaque dossier que nous conservons sur votre santé. Ceci permet de s'assurer que les informations vous concernant ne sont pas confondues avec celles de quelqu'un d'autre. Et cela facilite la tâche du personnel de la NHS pour trouver les bonnes informations vous concernant et pour vous donner les meilleurs soins possibles.

- Vous avez le droit de connaître la manière dont nous utilisons, nous partageons et nous protégeons vos informations médicales personnelles. Dites-nous si vous ne souhaitez pas que vos informations médicales soient divulguées à d'autres membres du personnel. Pour de plus amples informations, consultez notre brochure « Confidentiality – it's your right » (Confidentialité – c'est votre droit). Voir page 14 pour savoir où obtenir un exemplaire de cette brochure.
- Vous avez le droit de consulter votre dossier médical et, si vous le souhaitez, d'en avoir un exemplaire. Pour en savoir davantage à ce propos, consultez notre brochure « How to see your health records » (Comment consulter votre dossier médical). Voir page 14 pour savoir où obtenir un exemplaire de cette brochure.

Travailler ensemble et avec les autres

- Tous les départements de la NHS travailleront ensemble pour s'assurer que vos soins sont coordonnés et cohérents.
- Nous travaillerons en étroite collaboration avec les autres organisations qui participent aux soins et à l'assistance de la collectivité. Ceci comprend les autorités locales, les organisations bénévoles, les cabinets médicaux indépendants et les groupes médicaux locaux.

Travailler avec vous pour vous aider à rester en bonne santé

- Nous vous fournirons des informations et des conseils sur la manière de rester en aussi bonne santé que possible, et nous vous aiderons et vous encouragerons à le faire.
- Nous vous proposerons de participer à des dépistages et à des programmes de prévention.

Travailler avec vous pour améliorer nos services

- Nous prendrons nos décisions sur les changements de nos services de manière ouverte et honnête.
- Nous ferons participer les patients, les aides à domicile et les membres du public pour prendre nos décisions sur nos services. Voir page 12 pour obtenir des informations sur la manière de participer.
- Nous tirerons parti de chaque commentaire et de chaque réclamation que nous recevons.

Commentaires et réclamations

- Nous prenons en compte tous les commentaires sur les soins qui vous ont été dispensés, bons ou mauvais.
- Nous vous informerons de ce qu'il adviendra suite à vos commentaires.
- Pour obtenir des informations sur la marche à suivre si vous n'êtes pas satisfait d'une partie de vos soins, consultez notre brochure « Making a complaint about the NHS' » (Faire une réclamation à la NHS). Voir la page 14 pour savoir où obtenir un exemplaire.

Attendre un rendez-vous, un examen ou un traitement

Si vous devez être inscrit sur une liste d'attente pour un rendez-vous, un examen ou un traitement, nous nous efforcerons d'écourter votre attente autant que possible. Demandez quels sont les délais d'attente probables.

Objectifs nationaux

Le Health Department (ministère de la santé) a défini des objectifs pour l'ensemble de l'Écosse, qui définissent la rapidité avec laquelle vous devriez obtenir certains types de rendez-vous, d'examen ou de traitements. Ces objectifs sont présentés ci-dessous. Si nous vous informons que vous devez attendre plus longtemps que l'objectif de délai national, consultez « Que faire si vous pensez que nous ne respectons pas nos standards » à la page 8.

Contactez le cabinet de votre Médecin Généraliste

Lorsque vous contactez le cabinet de votre Médecin Généraliste, vous devez pouvoir voir ou parler à quelqu'un pour demander des conseils dans les deux jours, si c'est ce dont vous avez besoin. L'équipe médicale vous aidera à décider qui vous dispensera les soins dont vous avez besoin. Cela pourra être un médecin généraliste, une infirmière du cabinet, ou un autre professionnel de la santé.

Rendez-vous à l'hôpital

- Vous ne devriez pas attendre plus de 26 semaines une fois que votre médecin référant a demandé un rendez-vous à l'hôpital pour une consultation externe.
- D'ici fin 2007, vous ne devriez pas attendre plus de 18 semaines une fois que votre médecin référant a demandé un rendez-vous à l'hôpital pour une consultation externe.
- Vous ne devriez pas attendre plus de six mois pour une hospitalisation ou un traitement ambulatoire.
- D'ici fin 2007, vous ne devriez pas attendre plus de 18 semaines pour une hospitalisation ou un traitement ambulatoire.
- D'ici fin 2007, vous ne devriez pas attendre plus de neuf semaines si vous devez passer un des examens suivants pour connaître la cause d'un problème médical ou d'une maladie.
 - IRM (MRI scan)
 - Tomodensitométrie (CT scan)
 - Échographie
 - Scanner avec contraste baryté
 - Endoscopie haute
 - Cystoscopie
 - Sigmoidoscopie
 - Coloscopie

Département des urgences et des accidents

Fin 2007, lorsque vous arriverez au département des urgences (Accident and Emergency (A&E) department), le délai maximum d'attente devrait être de quatre heures avant d'être admis dans une salle, libéré ou transféré dans un autre hôpital.

Opération de la cataracte

Fin 2007, si vous être envoyé par votre médecin généraliste (GP) ou un optométriste pour une opération de la cataracte, vous n'aurez pas à attendre plus de 18 semaines.

Fracture de la hanche

Fin 2007, si vous vous fracturez la hanche et que vous être admis dans une unité de spécialité orthopédique pour une intervention chirurgicale, vous serez opéré sous 24 heures.

Maladie cardiaque

- Si vous consultez un spécialiste et qu'il vous réfère pour une angiographie, vous n'aurez pas à attendre plus de huit semaines pour qu'elle soit réalisée.
- Si vous avez subi une angiographie et que vous avez besoin d'un pontage cardiaque ou d'une angioplastie, vous n'aurez pas à attendre plus de 18 semaines après l'angiographie pour cela.
- Fin 2007, si vous êtes envoyé par votre médecin généraliste (GP) pour un traitement dans une clinique à accès rapide spécialisée dans les douleurs à la poitrine, vous n'aurez pas à attendre plus de 16 semaines.
- Fin 2007, si un spécialiste cardiologue vous a référé pour un traitement, vous n'attendrez pas plus de 16 semaines.

Cancer

- Si vous êtes envoyé d'urgence à l'hôpital par votre généraliste pour un dépistage et que l'on découvre un cancer, vous n'attendrez pas plus de deux mois pour que le traitement démarre.
- Si le dépistage indique que vous avez un cancer du sein, vous commencerez le traitement sous un mois à partir du moment où les médecins vous informeront que vous souffrez d'un cancer.
- Si vous êtes envoyé d'urgence à l'hôpital par votre généraliste pour un dépistage et que l'on découvre une leucémie aigüe, vous n'attendrez pas plus d'un mois pour que le traitement démarre.
- Si votre enfant est envoyé d'urgence à l'hôpital par votre médecin généraliste pour un dépistage et que l'on découvre qu'il a un cancer, le traitement démarrera dans le mois.

Parfois, les services de l'hôpital de proximité sont tellement encombrés qu'il ne sera pas possible que vous suiviez un traitement dans les délais nationaux. Si c'est le cas, vous aurez la possibilité de vous déplacer ailleurs en Écosse pour suivre un traitement dans les délais. Si vous souhaitez en savoir davantage à ce

propos, discutez avec un membre du personnel de la NHS participant à vos soins.

Comment nous assurons-nous que nos standards sont atteints

L'organisation pour l'amélioration de la qualité de la NHS en Écosse (NHS Quality Improvement Scotland) a été créée pour améliorer la qualité des soins que nous dispensons. Elle définit les standards des services de la NHS en Écosse. Elle contrôle et revoit les services régulièrement pour s'assurer que les standards décrits dans cette brochure soient atteints.

L'amélioration de la qualité de la NHS en Écosse fournit également des informations sur les standards de soins nationaux et les standards détaillés pour certains états de santé spécifiques.

Vous pouvez contacter cette organisation à :

NHS Quality Improvement Scotland

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

Téléphone : 0131 623 4300

Textphone : 0131 623 4383

Fax : 0131 623 4299

Courriel : comments@nhshealthquality.org

Site Web : www.nhshealthquality.org

Que faire si vous pensez que nous ne respectons pas nos standards

- Si vous avez des inquiétudes sur vos soins ou nos services, en discuter avec le personnel NHS participant à vos soins peut souvent être utile.
- Vous pouvez contacter votre bureau local de conseil aux citoyens (citizen advice bureau) pour un conseil indépendant et une assistance sur tout ce qui concerne le service de santé. Voir page 13 sur la manière de contacter votre bureau local de conseil aux citoyens.
- Vous pouvez faire une réclamation. Pour de plus amples informations consultez la brochure « Faire une réclamation à la NHS » (Making a complaint about the NHS). Voir page 14 pour savoir où obtenir un exemplaire de cette brochure.

Ce que nous attendons de vous

Vous pouvez vous aider, aider d'autres patients et le personnel de la NHS si vous faites ce qui suit.

Faites attention à vous

Faites attention à votre propre santé et ayez une vie saine. Cela peut nécessiter de :

- faire plus d'exercice
- manger équilibré
- arrêter de fumer
- ne pas boire trop d'alcool
- ne pas consommer de drogues, et
- utiliser un préservatif lors de rapports sexuels.

Vous pouvez obtenir des informations sur la manière d'avoir une vie saine en téléphonant aux conseils téléphoniques pour une vie saine (healthy living advice line) au 08452 78 88 78, ou sur Internet : www.healthyliving.gov.uk.

Honorez vos rendez-vous

- Soyez à l'heure aux rendez-vous.
- Si vous allez être en retard, téléphonez-nous et avertissez-nous.
- Si un membre de notre personnel vient vous rendre visite à domicile (par exemple, un visiteur médical ou une infirmière psychiatrique locale), assurez-vous d'être chez vous à l'heure convenue.
- Pour les rendez-vous à l'hôpital, nous pouvons vous contacter pour organiser un rendez-vous à une heure qui vous convient. Si cela ce produit, veuillez nous informer du moment qui vous convient le mieux.

Avertissez-nous si vous devez annuler

- Si vous ne pouvez pas honorer votre rendez-vous, informez-nous dès que possible afin que nous puissions le proposer à quelqu'un d'autre.
- Si nous vous avons réservé un transport pour un rendez-vous à l'hôpital mais que vous n'en avez plus besoin :
 - avertissez-nous en téléphonant au 0800 389 1333 (appels gratuits), ou
 - contactez l'hôpital ou la clinique dans laquelle vous devez vous rendre et demandez-leur de l'annuler.

Assurez-vous d'être joignable

- Assurez-vous que le cabinet de votre généraliste, de votre dentiste ou l'hôpital ou la clinique dans laquelle vous vous rendez possèdent vos coordonnées à jour pour vous contacter.
- Si vous changez d'adresse ou de numéro de téléphone, veuillez nous avertir.

Suivez les conseils et le traitement

- Essayez de suivre tout conseil ou traitement que nous avons convenu avec vous.
- Si vous êtes inquiet à ce sujet :
 - discutez-en avec la personne qui vous a conseillé ou donné le traitement
 - contactez le cabinet de votre médecin généraliste, ou
 - parlez à quelqu'un dans votre pharmacie locale.

Posez des questions sur tout ce que vous ne comprenez pas

- Si vous ne comprenez pas quelque chose sur votre état ou votre traitement, dites-le nous et nous vous l'expliquerons.
- Si nous utilisons des mots que vous ne comprenez pas, demandez-nous de vous les expliquer.

Utilisez les services de santé de façon appropriée

- Si le cabinet de votre généraliste est fermé et que vous avez un problème urgent, vous pouvez toujours obtenir des soins ou un conseil médical. Votre bureau local NHS propose un service en dehors des heures ouvrables.
- Pour utiliser le service en dehors des heures ouvrables, téléphonez à NHS 24 au 08454 24 24 24.
- Si c'est une urgence, allez au service d'urgence le plus proche (Accident and Emergency (A&E) department), ou téléphonez au 999.

Traitez le personnel de santé avec respect

- Traitez le personnel de santé poliment et avec respect.
- La violence contre le personnel de la NHS ou les autres patients est totalement inacceptable. La violence inclut les injures et les menaces ainsi que les agressions physiques. La violence peut conduire à :
 - vous interdire l'accès aux locaux de soins médicaux
 - passer les informations vous concernant aux autres fournisseurs de soins médicaux, ou
 - passer des informations vous concernant à la police.

Nous n'accepterons aucune injure ou harcèlement de nature raciale, sexuelle ou de tout autre type.

Faites attention avec les médicaments

- Prenez les médicaments que nous vous fournissons en suivant nos instructions, et allez jusqu'au bout du traitement. Avant de décider de changer ou d'arrêter votre traitement, vous devez en discuter avec votre médecin ou votre pharmacien.
- Ne prenez pas de médicaments dont la date de péremption est dépassée, ni des médicaments prescrits à quelqu'un d'autre.

- Donnez tout médicament périmé ou inutilisé à votre pharmacien pour qu'il les élimine en toute sécurité.
- Essayez de commander vos prescriptions récurrentes à temps.
- Stockez les médicaments dans un endroit sécurisé à l'abri des enfants
- Si vous allez à l'hôpital, informez le personnel des médicaments que prenez déjà. La meilleure façon de le faire est d'apporter tous les médicaments que vous prenez avec vous, et de les donner à un membre du personnel qui s'occupe de vous. Si vous ne pouvez pas le faire, essayez d'apporter une liste de tous médicaments que vous prenez, et donnez-la à un membre du personnel.

Aidez-nous à stopper la propagation des infections

- Avoir les mains propres aide à stopper la propagation des infections. Lavez et séchez toujours vos mains avant de visiter un hôpital, particulièrement après avoir été aux toilettes. Si du gel pour les mains à l'alcool est proposé à la porte de la salle ou à proximité, utilisez-le.
- Si vous pensez qu'un membre du personnel de santé a oublié de se laver les mains avant de vous examiner, demandez-lui de le faire.
- Si vous, ou quelqu'un avec qui vous vivez, a un rhume ou de la diarrhée, ou si vous ne vous sentez pas bien, essayez de ne pas rendre visite à quelqu'un à l'hôpital jusqu'à ce que vous alliez mieux.
- Demandez au personnel de salle avant d'apporter de la nourriture ou des boissons à quelqu'un que vous visitez à l'hôpital.
- Si vous rendez visite à quelqu'un à l'hôpital, ne vous asseyez pas sur son lit. De même, le nombre de visiteurs doit être aussi petit que possible à tout moment. Ne touchez jamais, les draps, les gouttes à gouttes ou tout autre équipement autour du lit.
- Si vous pensez que les locaux de la NHS ne sont pas aussi propres qu'ils le devraient, faites-le savoir à un des membres du personnel. Si vous êtes à l'hôpital, vous pouvez demander à parler à l'infirmière en chef (Ward Sister ou Charge Nurse).

Les autres manières de nous aider

Don de sang, d'organes, de tissus ou de moelle osseuse

Chaque année, des centaines de vies sont sauvées grâce aux dons de sang, d'organes, de tissus et de moelle osseuse. Vous pouvez sauver ou améliorer la vie de nombreuses personnes en devenant un donneur.

- Si devenir un donneur de sang vous intéresse, vous pouvez téléphoner au 0845 90 90 999 ou visiter le site Web du service national écossais de transfusion sanguine sur www.scotblood.co.uk.

- Si vous souhaitez devenir un donneur d'organes ou de tissu après votre décès, vous devez inscrire votre nom au registre des donneurs d'organes de la NHS (NHS Organ Donor Register). Vous devez également discuter de vos souhaits avec vos proches et porter une carte de donneur. Pour de plus amples informations, téléphonez à la ligne des donneurs d'organes (Organ Donor Line) au 0845 60 60 400 ou visitez le site Web des donneurs d'organes de la NHS (NHS Organ Donor) sur www.uktransplant.org.uk.
- Si vous êtes déjà un donneur de sang et que vous souhaitez en savoir davantage sur la manière d'adhérer au registre britannique des donneurs de moelle osseuse, téléphonez au 0845 90 90 999 ou consultez notre site Web sur www.scotblood.co.uk. Pour en savoir davantage et si vous n'êtes pas déjà un donneur de sang, contactez La fondation Anthony Nolan (Anthony Nolan Trust) au 0207 284 1234 ou consultez le site Web www.anthonynolan.org.uk.

Devenir bénévole ou s'impliquer

- Si vous souhaitez devenir bénévole, vous pouvez connaître les opportunités existantes dans votre localité en contactant votre bureau NHS local (voir page x pour savoir comment faire) ou votre centre de bénévolat local, ou en visitant le site web www.volunteerscotland.info.
- Pour en savoir davantage sur la manière les personnes de votre localité participent à la prise des décisions sur les services de la NHS, ou pour participer, vous devez contacter votre bureau NHS local. Voir page 12 pour savoir comment contacter votre bureau NHS.

Faites-nous part de ce que vous pensez de notre service

- Aidez-nous à améliorer les services en nous donnant votre avis, bon ou mauvais.
- Ceci peut par exemple être fait en parlant au personnel, en répondant aux sondages ou en utilisant les boîtes de suggestions.

Où obtenir de plus amples informations

Informations sur les services de la NHS et sur votre santé

- **Téléphonez à l'Assistance téléphonique de la NHS au 0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88) pour des informations sur les services et les états de santé.
- **Téléphonez à NHS 24 au 08454 24 24 24** (textphone 18001 08454 24 24 24) pour des conseils sur ce qu'il faut faire si vous n'êtes pas bien (les appels sont facturés au tarif d'un appel local).
- **Contactez votre Bureau NHS local** pour des informations sur les services NHS locaux. Vous trouverez les coordonnées de votre bureau NHS local dans

l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Health services » ou sur Internet sur www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm.

- **Contactez votre bureau local de conseils aux citoyens (citizens advice bureau)** pour un conseil gratuit, confidentiel et indépendant sur un large éventail de problèmes, y compris les services de la NHS et vos droits. Si vous souhaitez parler à quelqu'un pour un conseil ou une assistance pour faire une réclamation à la NHS, votre bureau local vous fournira un conseil et une assistance indépendants. Pour trouver votre agence la plus proche, recherchez dans votre annuaire téléphonique ou sur Internet à www.cas.org.uk.
- **Utilisez Internet**
 - www.show.scot.nhs.uk fournit des informations sur les services de santé nationaux et locaux.
 - www.nhs24.com comporte un guide d'auto-assistance et une encyclopédie médicale qui fournit des informations sur les maladies, les états de santé et les traitements. Vous pouvez également connaître les heures d'ouverture des pharmacies locales de votre région.
 - www.show.scot.nhs.uk/waiting fournit des informations sur les délais d'attente pour les patients envoyés par leur généraliste vers les médecins spécialistes des services des consultations externes. Vous pouvez utiliser ces informations avec votre médecin généraliste pour vous aider à décider du lieu vers lequel vous souhaitez être référé pour un examen.

Informations sur vos droits

- Votre bureau local de conseil aux citoyens (citizens advice bureau) vous donnera des conseils gratuits, confidentiels et indépendants sur un large éventail de problèmes. Pour trouver votre bureau le plus proche, recherchez l'annuaire téléphonique ou sur Internet à www.cas.org.uk.
- Si vous ne pouvez pas prendre de décisions par vous-même ou que vous ne pouvez pas communiquer vos décisions, c'est un cas d'incapacité (incapacity). Pour de plus amples informations sur les droits des adultes ayant une incapacité, contactez :

The Office of the Public Guardian

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road

Falkirk

FK1 1XR

Téléphone : 01324 678 300

Fax : 01324 678 301

Site Web : www.publicguardian-scotland.gov.uk

- Pour de plus amples informations sur les droits des enfants et des jeunes, contactez :

The Scottish Child Law Centre

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Assistance téléphonique : 0131 667 6333

Appel gratuit pour les moins de 18 ans : 0800 328 8970

Fax : 0131 662 1713

Site Web : www.sclc.org.uk

- Pour de plus amples informations sur les droits des personnes souffrant de troubles mentaux et pour des informations et des conseils sur les droits des personnes dans le cadre de la loi concernant les adultes avec une incapacité (Adults with Incapacity Act), contactez :

The Mental Welfare Commission for Scotland

Argyle House

3 Lady Lawson Street

Edinburgh

EH3 9SH

Téléphone : 0131 222 6111

Fax : 0131 222 6112

Site Web : www.mwscot.org.uk

Les autres brochures dans cette série

Cette brochure fait partie d'une série. Les autres brochures de la série comprennent.

- **Confidentialité - c'est votre droit : comment la NHS protège vos informations médicales personnelles**
- **Comment avoir accès à vos dossiers médicaux**
- **Faire une réclamation à la NHS**
- **Le consentement - c'est votre décision : Manière dont vous devez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et vos traitements médicaux.**

Vous pouvez obtenir toutes ces brochures auprès :

- les cabinets médicaux, dentaires et les hôpitaux
- des autres lieux dans lesquels vous recevez des soins de la NHS
- la ligne d'assistance téléphonique de la NHS au 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88).
- www.hris.org.uk, et
- votre bureau local de conseil aux citoyens (citizens advice bureau) (vous trouverez votre bureau le plus proche sur www.cas.org.uk ou dans votre annuaire local)

Vos commentaires, s'il-vous-plait !

Nous aimerions avoir votre opinion sur cette brochure. Veuillez remplir ce formulaire et l'envoyer à :

Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (port payé)

1. Où avez-vous obtenu cette brochure ?

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Généraliste | <input type="checkbox"/> Hôpital |
| <input type="checkbox"/> Dentiste | <input type="checkbox"/> Pharmacie |
| <input type="checkbox"/> Groupe de soutien | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) | |

2. Quel âge avez-vous ?

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moins de 16 | <input type="checkbox"/> 26 – 60 |
| <input type="checkbox"/> 16 – 25 | <input type="checkbox"/> Plus de 60 |

3. Avez-vous trouvé la brochure...

- Très utile ?
- Utile ?
- Pas très utile ?
- Pas du tout utile ?

4. Avez-vous trouvé la brochure...

- Très facile à comprendre ?
- Facile à comprendre ?
- Pas très facile à comprendre ?
- Pas du tout facile à comprendre ?

Veuillez tourner.

5. Qu'avez-vous vraiment aimé dans cette brochure ? Veuillez préciser.

.....
.....

6. Existe-t-il quelque chose que vous avez vraiment détesté dans cette brochure ? Veuillez préciser.

.....
.....

7. Pensez-vous qu'il manque quelque chose dans cette brochure ? Veuillez préciser.

.....
.....

8. Que pensez-vous de la conception de cette brochure (son aspect) ?

- Très bon
- Bon
- Moyen
- Très moyen

9. Avez-vous des suggestions sur la manière dont nous pourrions améliorer cette brochure ?

.....
.....
.....

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Votre avis et vos commentaires nous sont très utiles.

Nous avons fait tout notre possible pour garantir que les informations dans cette brochure sont correctes. Cependant, cette brochure n'est qu'un guide et vous ne devez donc pas la considérer comme un document juridique. Si vous envisagez d'intenter une action légale, vous devez contacter un avocat, un bureau de conseil aux citoyens (citizens advice bureau) ou tout autre organisme de conseil.

Produit par le Health Rights Information Scotland (Informations sur les droits médicaux, Écosse), un projet du Scottish Consumer Council (Département de la consommation écossais), pour Scottish Executive Health Department (Département écossais de la santé).



SCOTTISH EXECUTIVE

Version 2

Publié en juillet 2006

Date de révision, juillet 2007

Pour obtenir ces informations dans une autre langue ou dans un autre format, téléphonez à votre Bureau NHS local (NHS board) Si vous avez besoin d'aide pour cela, contactez l'assistance téléphonique de la NHS au 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88). Ou allez sur le site Web www.hris.org.uk.