



# NHS i Ty

## Czego możesz od nas oczekiwać Czego my oczekujemy od Ciebie

### Dla kogo jest przeznaczona ta ulotka?

Niniejsza ulotka przeznaczona jest dla wszystkich osób korzystających z usług NHS (publicznej służby zdrowia) we wszystkich regionach Szkocji.

### Jakie informacje zawarto w tej ulotce?

	Strona
Czego pacjent może oczekiwać od szkockiej służby zdrowia NHS	2
Oczekiwanie na termin badania, testu lub zabiegu	6
Metody zapewnienia wysokiej jakości usług medycznych	8
Czego oczekujemy od pacjenta	9
W jaki sposób pacjent może nam pomóc	11
Gdzie uzyskać więcej informacji	12

# Czego pacjent może oczekiwać od szkockiej służby zdrowia NHS

Pracownicy szkockiej służby zdrowia dokładają wszelkich starań, by:

- pomóc pacjentom w utrzymaniu dobrego stanu zdrowia
- pomóc pacjentom wrócić do zdrowia, jeśli zachorują.

Zapewniamy wysokiej jakości usługi medyczne, które spełniają potrzeby pacjentów, a także ich opiekunów i rodziny.

## Usługi dostępne dla każdego

- Świadczymy usługi medyczne odpowiednio do potrzeb i stanu zdrowia pacjenta, niezależnie od jego zamożności.
- Traktujemy wszystkich naszych pacjentów z godnością i szacunkiem, niezależnie od ich rasy, płci, wieku, orientacji seksualnej, wyznania, przekonań politycznych lub niepełnosprawności.

## Bezpieczeństwo i wysoka jakość usług medycznych

- Zapewniamy naszym pacjentom najlepszy poziom opieki i usług możliwy w ramach dostępnych nam środków.
- Wszyscy pracownicy NHS posiadają kwalifikacje i umiejętności niezbędne do wykonywania swojej pracy.
- Dbamy o to, by świadczone przez nas usługi medyczne wykonywane były w bezpiecznym i czystym środowisku.

## Spełnianie potrzeb pacjentów

- Dokładamy starań, aby świadczone przez nas usługi spełniały potrzeby naszych pacjentów, a w miarę możliwości, również ich życzenia.
- Jeśli pacjent ma wątpliwości co do jakiegokolwiek aspektu świadczonej przez nas opieki medycznej (na przykład ze względu na różnice kulturowe lub religijne), powinien nas o tym poinformować. Szanujemy przekonania naszych pacjentów i staramy się pomóc w miarę możliwości.
- Jeśli istnieje taka potrzeba i pacjent wyraża zgodę, dopilnujemy, by opiekun, partner lub rodzina byli zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących leczenia.

## Komunikacja z pacjentem

- Pacjent zostaje poinformowany w rozmowie o swoim stanie zdrowia i ewentualnej potrzebie leczenia.
- Jeśli istnieje potrzeba wykonania badań lub przeprowadzenia leczenia i można je przeprowadzić na różne sposoby, udzielimy mu szczegółowych wyjaśnień. Poinformujemy go o korzyściach i o ryzyku związanym z każdą z możliwych opcji.

- Informacje te prześlemy w sposób zrozumiały dla pacjenta (np. nagrane na taśmie lub w języku innym niż angielski).
- Jeśli pacjent potrzebuje tłumacza swojego języka albo tłumacza języka migowego lub ma inne potrzeby związane z komunikacją, postaramy się o odpowiednią pomoc.
- Jeśli dla wyrażenia swoich potrzeb pacjent życzy sobie pomocy opiekuna, członka rodziny, partnera lub przyjaciela, chętnie przyjmiemy tę pomoc.
- Jeśli pacjent zabiega o pomoc innej osoby (niezależnego przedstawiciela), pomożemy mu taką pomoc uzyskać.

## **Zaangażowanie pacjenta w podejmowanie decyzji dotyczących jego zdrowia**

- Pacjent ma prawo uczestniczyć w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki i leczenia. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w ulotce "Zgoda pacjenta - to Twoja decyzja". Na stronie 14 podano informacje, gdzie uzyskać kopię tej ulotki.
- Pacjent ma prawo zgodzić się lub odmówić leczenia, badania lub testów, badań prewencyjnych i diagnostycznych.
- W niektórych sytuacjach możemy przeprowadzić leczenie bez zgody pacjenta, np.:
  - w razie wypadku, gdy pacjent nie jest w stanie poinformować nas o swojej decyzji
  - w przypadku osób dorosłych, które nie są zdolne podejmować samodzielnych decyzji lub poinformować innych o tej decyzji (w takiej sytuacji mówimy o „niezdolności”).
  - jeżeli opieka nad pacjentem odbywa się w ramach ustawy o zdrowiu umysłowym (Mental Health Act) lub
  - jeżeli pacjent nie ukończył 16 roku życia i nie rozumie szczegółów leczenia lub nie jest w stanie podjąć samodzielnej decyzji.

Na stronie 13 podano, gdzie można uzyskać więcej informacji odnośnie zagadnień prawnych dotyczących dzieci i młodzieży, osób korzystających z opieki psychiatrycznej lub niezdolnych do podejmowania decyzji.

- Pacjent ma prawo zdecydować, czy chce brać udział w badaniach naukowych, a także wycofać się z takich badań w dowolnym momencie, jeżeli jest to możliwe.
- Pacjent ma prawo nie zgodzić się, by badania lub leczenie przeprowadzał student medycyny. Nie ma to wpływu na opiekę medyczną.
- Jeśli pacjent życzy sobie, by podczas badania była obecna inna osoba, prosimy nas o tym poinformować. Osobą taką może być przyjaciel, krewny, partner, opiekun, inny pracownik służby zdrowia lub niezależny przedstawiciel.
- Pacjent ma prawo poprosić o opinię drugiego lekarza na dowolnym etapie leczenia.
- Jeśli pacjent nie życzy sobie w przyszłości wykonywania pewnych badań lub zabiegów, powinien nas o tym poinformować. Weźmiemy to życzenie pod

uwagę, jeśli w przyszłości pacjent nie będzie zdolny do podejmowania samodzielnych decyzji.

- Jeśli zachodzi potrzeba hospitalizacji, pacjent ma prawo współdecydować o wyborze szpitala i specjalisty. Należy to omówić z lekarzem domowym, ale można uzyskać więcej informacji na stronach [www.show.scot.nhs.uk/waiting](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting). Wybór może być ograniczony. Jeśli istnieją takie ograniczenia, pacjent zostanie o nich poinformowany.

## Informacje dla pacjenta

- Udzielamy pacjentom informacji o lokalnej służbie zdrowia. Na stronie 12 podano, gdzie znaleźć takie informacje.
- Udostępniamy pacjentom informacje o wymaganiach, jakie musimy spełnić. Na stronie 8 podano, gdzie można znaleźć takie informacje.
- Pacjenci mają prawo wglądu w raporty z przeprowadzonych inspekcji placówek i kontroli jakości usług.
- Dostępna jest również szeroka gama wyczerpujących i fachowych informacji na temat zdrowia, praw pacjenta, zdrowego trybu życia itp. w różnych formatach.
- Podajemy pacjentom nazwiska personelu odpowiedzialnego za ich opiekę i leczenie oraz informacje, jak się z nimi skontaktować.
- Przed wypisem ze szpitala wysyłamy do lekarza pierwszego kontaktu pisemne informacje na temat pobytu pacjenta w szpitalu. Pacjent ma wgląd w te informacje i może otrzymać kopię listu.
- Na życzenie pacjent może otrzymać kopie wszystkich listów, faksów lub poczty elektronicznej wysłanej przez pracowników NHS, zawierających informacje na temat jego leczenia i opieki.

## Ochrona danych

- NHS jest prawnie zobowiązany do poufnego traktowania wszelkich informacji na temat pacjenta.
- Prowadzimy dokładny i aktualny zapis leczenia. Zapisy te są wykonywane na papierze, w formie elektronicznej, lub w jednej i drugiej formie, i są bezpiecznie przechowywane w różnych instytucjach NHS.
- W przyszłości planujemy przechowywanie coraz większej ilości danych w formie elektronicznej. Ułatwi to pracownikom NHS odnalezienie informacji na temat pacjenta, zapewniając mu właściwą opiekę bez względu na to, gdzie się w danej chwili znajduje.
- Jeśli pacjent jest zarejestrowany w przychodni lekarskiej, posiada numer identyfikacyjny, zwany w skrócie CHI (Community Health Index). Ten numer powinien w miarę możliwości znaleźć się na wszystkich dokumentach związanych z leczeniem pacjenta. Zapobiega to zamianie danych na temat pacjenta z danymi innej osoby. Ułatwia też pracownikom NHS odnalezienie potrzebnych informacji o stanie zdrowia i leczeniu pacjenta oraz zapewnienie mu należytej opieki.

- Pacjent ma prawo wiedzieć, w jaki sposób dane o jego stanie zdrowia są wykorzystywane, udostępniane i zabezpieczane. Jeśli pacjent nie życzy sobie, by jego dane zostały przekazane innym pracownikom NHS, powinien nas o tym poinformować. Więcej informacji można znaleźć w ulotce 'Confidentiality – it's your right' (Poufność - to Twoje prawo). Na stronie 14 podano informacje, gdzie można dostać kopię tej ulotki.
- Pacjent ma prawo wglądu w dokumentację leczenia i opieki oraz uzyskania kopii na żądanie. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w ulotce 'How to see your health records' (Jak zobaczyć swoją dokumentację zdrowotną). Na stronie 14 podano informacje, gdzie można uzyskać kopię tej ulotki.

## **Współpraca**

- Wszystkie instytucje NHS współpracują z sobą, aby zapewnić pacjentom skoordynowaną i dobrze zorganizowaną opiekę.
- Współpracujemy również ściśle z innymi organizacjami, np. opieki i pomocy społecznej. Obejmuje to lokalne władze, organizacje dobroczynne, niezależne placówki zdrowotne i grupy społeczne.

## **Współpraca z pacjentem dla jego zdrowia**

- Oferujemy pacjentom informacje i porady pomagające w prowadzeniu zdrowego trybu życia, udzielamy pomocy i zachęcamy do korzystania z niej.
- Zapewniamy możliwość przeprowadzania badań prewencyjnych i innych terapii zdrowotnych.

## **Współpraca z pacjentem dla polepszenia naszych usług**

- Podejmujemy decyzje o zmianach w sposobie świadczonych przez nas usług w sposób otwarty i uczciwy.
- Umożliwiamy pacjentom, opiekunom i obywatelom udział w podejmowaniu takich decyzji. Na stronie 12 podano informacje na temat możliwości aktywnego udziału.
- Wyciągamy wnioski z wszelkich otrzymanych uwag i zażaleń.

## **Uwagi i zażalenia**

- Jesteśmy wdzięczni za wszelkie uwagi na temat otrzymanej opieki, pozytywne, jak i negatywne.
- Poinformujemy pacjenta o wszelkich działaniach podjętych w odpowiedzi na zgłoszone uwagi.
- Więcej informacji na temat składania skarg zawiera ulotka 'Making a complaint about the NHS' (Składanie skarg na NHS). Na stronie 14 podano, gdzie można uzyskać kopię ulotki.

## Oczekiwanie na termin badania, testu lub zabiegu

Jeżeli pacjent znajdzie się na liście oczekujących na termin badania, testu lub zabiegu, dołożymy wszelkich starań, by skrócić to oczekiwanie do minimum. Pacjent może uzyskać informacje o przewidywanym czasie oczekiwania.

### Cele wyznaczone w skali kraju

Wydział zdrowia (Health Department) wyznaczył obowiązujące w całej Szkocji wytyczne dotyczące maksymalnego czasu oczekiwania na pewne rodzaje badań, operacji i zabiegów. Wytyczne te podano poniżej. Jeśli okaże się, że czas oczekiwania jest dłuższy od wyznaczonego krajowego standardu, należy zapoznać się z informacją na stronie 8: Jakie działania może podjąć pacjent niezadowolony z poziomu usług NHS.

### Kontakt z lekarzem rejonowym

Pacjent zgłaszający się do przychodni rejonowej powinien uzyskać termin wizyty w ciągu dwóch dni roboczych, jeśli taka wizyta jest pożądana. Personel przychodni pomoże pacjentowi podjąć decyzję, do kogo zwrócić się o pomoc. Może to być lekarz, pielęgniarka lub inny personel medyczny.

### Wizyty w szpitalu

- Czas oczekiwania na ambulatoryjne badanie lub zabieg w szpitalu nie powinien wynosić więcej niż 26 tygodni od uzyskania skierowania od lekarza rejonowego.
- Do końca roku 2007 czas ten powinien ulec skróceniu do 18 tygodni.
- Czas oczekiwania na stacjonarny, w tym jednodniowy, pobyt w szpitalu nie powinien wynosić dłużej niż sześć miesięcy.
- Do końca roku 2007 czas ten powinien ulec skróceniu do 18 tygodni.
- Do końca roku 2007 czas oczekiwania na wymienione poniżej badania w celu stwierdzenia przyczyny schorzenia nie powinien wynosić więcej niż dziewięć tygodni.
  - Magnetyczny rezonans jądrowy (MRI)
  - Tomografia komputerowa
  - USG
  - Badania górnego odcinka przewodu pokarmowego
  - Endoskopia
  - Cystoskopia
  - Sigmoidoskopia
  - Kolonoskopia

### Oddział pomocy doraźnej

Do końca roku 2007 czas oczekiwania na przyjęcie na oddział pomocy doraźnej, uzyskanie pomocy i zwolnienie lub przekazanie do innego szpitala nie powinno przekraczać czterech godzin.

## **Usuwanie katarakty**

Do końca roku 2007 czas oczekiwania na operację katarakty po uzyskaniu skierowania od lekarza rejonowego lub okulisty nie będzie przekraczał 18 tygodni.

## **Złamanie panewki stawu biodrowego**

Do końca roku 2007 czas oczekiwania na operację złamania panewki stawu biodrowego po przyjęciu na oddział ortopedyczny szpitala nie będzie przekraczał 24 godzin.

## **Choroby serca**

- Czas oczekiwania na angiografię wynosi maksymalnie osiem tygodni od skierowania przez lekarza specjalistę.
- Jeśli w wyniku wykonanej angiografii okaże się, że pacjent potrzebuje operacji pomostowania aortalno-wieńcowego (tzw. bajpasów) lub angioplastyki (poszerzenia zwężonych tętnic), czas oczekiwania na taką operację nie przekroczy 18 tygodni od uzyskania wyników badania.
- Do końca roku 2007 czas oczekiwania na przyjęcie na oddział chirurgii klatki piersiowej nie przekroczy 16 tygodni od otrzymania skierowania od lekarza rejonowego.
- Do końca roku 2007 czas oczekiwania na leczenie choroby serca nie przekroczy 16 tygodni od skierowania przez kardiologa.

## **Rak**

- Jeśli lekarz rejonowy skieruje pacjenta do szpitala na badania w trybie pilnym i w wyniku tych badań okaże się, że pacjent cierpi na raka, czas oczekiwania na rozpoczęcie terapii nie powinien przekroczyć dwóch miesięcy.
- Jeśli badania wykazały raka piersi, terapia powinna rozpocząć się w ciągu jednego miesiąca od zdiagnozowania.
- Jeśli lekarz rejonowy skieruje pacjenta do szpitala na badania w trybie pilnym i w wyniku tych badań okaże się, że pacjent cierpi na ostrą białaczkę, czas oczekiwania na rozpoczęcie terapii nie powinien przekroczyć jednego miesiąca.
- Jeśli po skierowaniu dziecka na badania do szpitala w trybie pilnym okaże się, że dziecko cierpi na raka, terapia powinna rozpocząć się w ciągu jednego miesiąca.

Może się zdarzyć, że w wyniku przepełnienia szpitali w miejscu zamieszkania pacjenta rozpoczęcie terapii w terminie określonym w wytycznych nie będzie możliwe. W takim przypadku pacjent ma możliwość podjęcia leczenia w innej placówce na terenie Szkocji w terminie nieprzekraczającym wyznaczonych w wytycznych okresów oczekiwania. Możliwości te pacjent może omówić z pracownikiem NHS odpowiedzialnym za jego leczenie.

## Metody zapewnienia wysokiej jakości usług medycznych

Powołana do życia organizacja o nazwie NHS Quality Improvement Scotland (organ podnoszenia poziomu opieki zdrowotnej NHS w Szkocji) ma na celu poprawę jakości usług zdrowotnych oferowanych przez NHS. Określa ona krajowy standard jakości usług szkockiej służby zdrowia. Przeprowadza regularne inspekcje w celu sprawdzenia, czy usługi są na wyznaczonym poziomie.

NHS Quality Improvement Scotland udostępnia również informacje o wyznaczonych krajowych normach i szczegóły dotyczące poszczególnych schorzeń.

Adres organizacji:

NHS Quality Improvement Scotland

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

Telefon: 0131 623 4300

Telefon tekstowy dla niesłyszących: 0131 623 4383

Faks: 0131 623 4299

E-mail: [comments@nhshealthquality.org](mailto:comments@nhshealthquality.org)

Strona internetowa: [www.nhshealthquality.org](http://www.nhshealthquality.org)

### Jakie działania może podjąć pacjent niezadowolony z poziomu usług NHS

- Jeśli pacjent jest zaniepokojony przebiegiem leczenia lub poziomem opieki, pomocna może okazać się rozmowa z pracownikami NHS zaangażowanymi w jego leczenie.
- Można skontaktować się z lokalnym obywatelskim biurem doradczym (citizens advice bureau) w celu uzyskania niezależnej porady i wsparcia we wszystkich kwestiach związanych ze służbą zdrowia. Adres biura znajduje się na stronie 12.
- Pacjent ma prawo złożyć skargę. Więcej informacji na ten temat znajduje się w ulotce 'Making a complaint about the NHS' (Składanie skarg na NHS). Na stronie 14 podano informacje, gdzie można uzyskać kopię tej ulotki.

## Czego oczekujemy od pacjenta

Stosując się do poniższych zaleceń można pomóc sobie, innym pacjentom i wspierać wysiłki personelu NHS.

### Dbłość o zdrowie

Warto dbać o własne zdrowie i prowadzić zdrowy tryb życia. Oznacza to:

- więcej ruchu
- racjonalną dietę
- rzucenie palenia
- ograniczenie konsumpcji alkoholu
- nie używanie narkotyków oraz
- stosowanie prezerwatyw podczas stosunku płciowego

Więcej informacji na temat zdrowego trybu życia można uzyskać korzystając z serwisu informacyjnego (healthy living advice line) pod numerem 08452 78 88 78 lub na stronie internetowej [www.healthyliving.gov.uk](http://www.healthyliving.gov.uk).

### Dotrzymywanie terminów

- Należy punktualnie stawiać się w umówionym terminie.
- Telefonicznie informować o przewidywanym spóźnieniu.
- W przypadku wizyty domowej (np. pielęgniarki środowiskowej lub rodzinnej), należy przebywać w domu o wyznaczonej godzinie.
- Termin przyjęcia do szpitala można uzgodnić w dogodnym dla pacjenta terminie. Pacjent może poinformować szpital, jaki termin preferuje.

### Odpowiednio wczesne odwołanie terminu

- Jeśli pacjent nie może zgłosić się do szpitala w wyznaczonym terminie, powinien jak najwcześniej o tym poinformować, aby można było w tym czasie przyjąć innego pacjenta.
- Jeżeli zamówiono transport chorego do szpitala, ale nie ma już takiej potrzeby:
  - należy zawiadomić o tym telefonicznie 0800 389 1333 (połączenie bezpłatne) lub
  - skontaktować się ze szpitalem lub kliniką i poprosić o anulowanie zamówienia transportu.

### Aktualne dane kontaktowe

- Pacjent powinien zadbać o to, aby lekarz rejonowy, dentysta lub szpital czy klinika były zawsze w posiadaniu aktualnych danych umożliwiających kontakt z pacjentem.
- Należy niezwłocznie informować o zmianie adresu lub numeru telefonu.

## Stosowanie się do zaleceń i wymogów leczenia

- Pacjent powinien dokładać starań, by dokładnie wypełniać zalecenia lekarzy związane z jego leczeniem.
- W razie wątpliwości należy:
  - przedyskutować je z osobą prowadzącą leczenie.
  - zgłosić się po poradę do przychodni rejonowej lub
  - zasięgnąć porady u najbliższego farmaceuty.

## Wyjaśnianie pytań i wątpliwości

- Jeśli pacjent nie rozumie informacji dotyczących jego stanu zdrowia lub przebiegu leczenia, powinien zwrócić się o pomoc.
- Chętnie wyjaśnimy niezrozumiałą terminologię.

## Prawidłowe korzystanie z usług służby zdrowia

- Jeśli przychodnia rejonowa jest zamknięta, istnieją inne możliwości uzyskania pomocy w nagłych przypadkach. Lokalne placówki NHS zapewniają pomoc medyczną po godzinach przyjęć.
- Aby z niej skorzystać, należy skontaktować się z dwudziestoczworgodzinnym serwisem NHS 24 pod numerem 08454 24 24 24.
- W nagłych wypadkach należy zgłosić się do najbliższego oddziału pomocy doraźnej (A&E) lub zadzwonić pod 999.

## Szacunek wobec personelu służby zdrowia

- Pracowników służby zdrowia należy traktować uprzejmie i z szacunkiem.
- Nie tolerujemy przemocy wobec pracowników NHS i innych pacjentów. Przez przemoc rozumiemy nie tylko fizyczne akty przemocy, ale także obelgi i groźby. Przemoc może prowadzić do:
  - usunięcia pacjenta z terenu placówki służby zdrowia
  - przekazanie informacji na temat zachowania pacjenta do innych placówek lub
  - zgłoszenie incydentu policji.

Nie tolerujemy dyskryminacji rasowej, molestowania seksualnego ani żadnych innych form nadużyć.

## Ostrożność w stosowaniu leków

- Wszelkie zalecane leki należy zażywać zgodnie z otrzymaną instrukcją i do końca terapii. Przed podjęciem decyzji o zakończeniu lub przerwaniu leczenia, należy przedyskutować to z lekarzem lub farmaceutą.
- Nie zażywać lekarstw przeterminowanych lub przeznaczonych dla innych osób.
- Niezużyte lub przeterminowane leki należy oddać do najbliższej apteki, gdzie farmaceuta usunie je w bezpieczny sposób.
- Recepty na leki zażywane regularnie w długotrwałym leczeniu należy zamawiać odpowiednio wcześniej.

- Przechowywać leki w miejscu bezpiecznym i niedostępnym dla dzieci.
- Zgłaszając się do szpitala, należy poinformować personel o zażywanych lekach. Najlepiej uczynić to przynosząc z sobą do szpitala wszystkie zażywane leki i przekazując je osobie prowadzącej leczenie. Jeśli nie jest to możliwe, można sporządzić listę zażywanych leków.

## **Zapobieganie rozprzestrzenianiu się infekcji**

- Częste mycie rąk zapobiega rozprzestrzenianiu się infekcji. Przed wejściem na oddział szpitalny należy zawsze umyć i dobrze wytrzeć ręce, szczególnie po wyjściu z toalety. Jeśli przy wejściu na oddział lub przy łóżku pacjenta znajduje się dozownik żelu dezynfekującego, należy z niego skorzystać.
- Jeśli wydaje się, że pracownik służby zdrowia zapomniał umyć ręce przed przystąpieniem do badania, należy mu o tym przypomnieć.
- Jeśli osoba odwiedzająca lub inne osoby zamieszkałe w tym samym gospodarstwie domowym są przeziębione lub mają biegunkę, należy odłożyć wizytę w szpitalu do czasu wyleczenia tej infekcji.
- Nie należy przynosić żywności lub napojów dla osoby przebywającej w szpitalu bez konsultacji z lekarzem lub pielęgniarką.
- Podczas wizyty w szpitalu nie siadać na łóżku chorego. Unikać zbyt dużej liczby osób odwiedzających. Nie dotykać opatrunków, kroplówek i innego sprzętu medycznego wokół łóżka chorego.
- W razie zastrzeżeń co do czystości w placówkach NHS, należy powiadomić o tym personel. W szpitalu najlepiej zwrócić się w tej sprawie do pielęgniarki oddziałowej lub przełożonej.

## **W jaki sposób pacjent może nam pomóc**

### **Dawstwo krwi, organów, tkanek lub szpiku kostnego**

Co roku ratujemy setki istnień ludzkich dzięki dawcom krwi, organów, tkanek i szpiku kostnego. Stając się dawcą, każdy z nas ma możliwość uratować życie lub wpłynąć na jakość życia kilku innych ludzi.

- Osoby zainteresowane krwiodawstwem mogą uzyskać więcej informacji pod numerem 0845 90 90 999 lub na stronie internetowej szkockiej narodowej organizacji krwiodawstwa Scottish National Blood Transfusion Service [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk).
- Osoby, które po śmierci pragną stać się dawcą organów lub tkanek, powinny wpisać się na listę dawców: NHS Organ Donor Register. O swojej decyzji należy poinformować najbliższych, a także nosić przy sobie kartę dawcy organów. Więcej informacji można uzyskać dzwoniąc pod numer linii informacyjnej Organ Donor Line 0845 60 60 400 lub na stronie internetowej [www.uktransplant.org.uk](http://www.uktransplant.org.uk).

- Krwiodawcy pragnący uzyskać więcej informacji na temat rejestru brytyjskich dawców szpiku kostnego (British Bone Marrow Register), mogą je uzyskać pod numerem 0845 90 90 999 lub na stronie internetowej [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk). Osoby pragnące zostać krwiodawcą, proszone są o kontakt z organizacją Anthony Nolan Trust pod numerem telefonu 0207 284 1234 lub na stronie internetowej [www.anthonynolan.org.uk](http://www.anthonynolan.org.uk)

## Wolontariat i zaangażowanie społeczne

- Osoby zainteresowane pracą społeczną mogą uzyskać informacje w swoim miejscu zamieszkania, kontaktując się z lokalną placówką NHS (instrukcje na stronie 12) lub z lokalnym biurem wolontariatu albo na stronie internetowej [www.volunteerscotland.info](http://www.volunteerscotland.info).
- Lokalne placówki NHS informują również, jak mieszkańcy danego regionu mogą brać udział w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej lub zaangażować się w inny sposób. Informacje o tym, jak skontaktować się z lokalną placówką NHS podano na stronie 12.

## Opinia pacjentów jest dla nas ważna

- Opinie i uwagi pacjentów, zarówno pozytywne, jak i negatywne, są pomocne w ciągłym doskonaleniu naszych usług.
- Opinie można wyrazić w rozmowie z personelem, przez wypełnienie ankiety lub korzystając z odpowiednich skrzynek ustawionych w naszych placówkach.

## Gdzie uzyskać więcej informacji

### Informacje na temat NHS i zagadnień zdrowotnych

- Ogólne informacje na tematy zdrowotne i związane z opieką medyczną można uzyskać za pośrednictwem **telefonicznej linii informacyjnej NHS (połączenie bezpłatne)** pod numerem **0800 22 44 88** (telefon dla niesłyszących: 18001 0800 22 44 88).
- Informacje na temat postępowania w razie objawów choroby dostępne są w całodobowej linii informacyjnej **NHS 24 pod numerem 08454 24 24 24** (telefon dla niesłyszących: 18001 08454 24 24 24)
- Informacje o opiece zdrowotnej w miejscu zamieszkania dostępne są w **lokalnych placówkach NHS**. Wszystkie adresy i numery telefonów lokalnych placówek NHS można znaleźć w książce telefonicznej pod hasłem "health services" (opieka zdrowotna) lub na stronie internetowej [www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm](http://www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm).
- Bezpłatne, niezależne i poufne doradztwo w dziedzinie opieki zdrowotnej i praw pacjenta oferuje **lokalne obywatelskie biuro doradcze (citizens advice bureau)**. Można tu uzyskać niezależne informacje i pomoc w sprawie złożenia skargi na NHS. Adres najbliższego biura można znaleźć w regionalnej książce telefonicznej lub w internecie na stronie [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk).

- **Korzystanie z internetu**

- Strona [www.show.scot.nhs.uk](http://www.show.scot.nhs.uk) zawiera informacje na temat krajowych i lokalnych usług medycznych.
- Na stronie [www.nhs24.com](http://www.nhs24.com) można między innymi znaleźć link "self-help guide and a health encyclopaedia", pod którym opisano w języku angielskim różne objawy chorób, informacje o wielu schorzeniach i metodach ich leczenia. Można tam również sprawdzić godziny otwarcia aptek w miejscu zamieszkania, klikając "Pharmacy opening hours", a następnie nazwę regionu i miasta.
- Na stronie [www.show.scot.nhs.uk/waiting](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting) umieszczono informacje o okresie oczekiwania na badania lub leczenie w klinice dla pacjentów ze skierowaniem od lekarza pierwszego kontaktu. Warto skorzystać z tych informacji w porozumieniu z lekarzem w celu wybrania placówki, do której lekarz ma skierować pacjenta.

## **Informacje o prawach pacjenta**

- Lokalne obywatelskie biuro doradcze (citizens advice bureau) oferuje niezależne i poufne doradztwo w wielu różnych dziedzinach. Adres najbliższego biura można znaleźć w regionalnej książce telefonicznej lub w internecie na stronie [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk).
- Sytuacja, w której pacjent nie może samodzielnie podejmować decyzji lub poinformować innych osób o swojej decyzji, określana jest mianem „niezdolności”. Aby uzyskać więcej informacji na temat praw osób niezdolnych do podejmowania decyzji, należy skontaktować się z instytucją:

The Office of the Public Guardian

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road

Falkirk

FK1 1XR

Telefon: 01324 678 300

Faks: 01324 678 301

Strona internetowa: [www.publicguardian-scotland.gov.uk](http://www.publicguardian-scotland.gov.uk)

- Aby uzyskać więcej informacji na temat praw dzieci i młodzieży, należy skontaktować się z organizacją:

The Scottish Child Law Centre

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Telefoniczna linia informacyjna: 0131 667 6333

Bezpłatna linia telefoniczna

dla osób poniżej 18 roku życia: 0800 328 8970

Faks: 0131 662 1713

Strona internetowa: [www.sclc.org.uk](http://www.sclc.org.uk)

- Aby uzyskać więcej informacji na temat praw osób cierpiących na zaburzenia i choroby umysłowe oraz objętych ustawą o osobach dorosłych niezdolnych do podejmowania decyzji (Adults with Incapacity Act), należy skontaktować się z komisją:

The Mental Welfare Commission for Scotland

Argyle House

3 Lady Lawson Street

Edinburgh

EH3 9SH

Telefon: 0131 222 6111

Faks: 0131 222 6112

Strona internetowa: [www.mwcscot.org.uk](http://www.mwcscot.org.uk)

## Inne ulotki z tej serii

Niniejsza ulotka stanowi część serii. Pozostałe ulotki z tej serii to:

- **Confidentiality - it's your right (Poufność - to Twoje prawo): Jak NHS chroni osobiste informacje o stanie zdrowia pacjentów**
- **How to see your health records (Jak zobaczyć swoją dokumentację zdrowotną)**
- **Making a complaint about the NHS (Składanie skarg na NHS)**
- **Zgoda pacjenta - to Twoja decyzja: Jak angażować się w decyzje odnośnie opieki zdrowotnej i leczenia.**

Ulotki te można uzyskać:

- w gabinetach lekarskich, dentystycznych oraz szpitalach
- w innych miejscach świadczenia opieki zdrowotnej NHS
- korzystając z telefonicznej linii informacyjnej pod numerem 0800 22 44 88 (telefon dla niesłyszących 18001 0800 22 44 88)
- [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk) oraz
- w lokalnym obywatelskim biurze doradczym citizens advice bureau (najbliższe biuro można znaleźć za pośrednictwem internetu, korzystając ze strony [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk), bądź w regionalnej książce telefonicznej).

# Twoja opinia jest dla nas ważna!

Chcemy poznać opinię pacjentów o tej ulotce. Prosimy o wypełnienie ankiety i wysłanie do:

## Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (wolne od opłaty pocztowej)

### 1. Gdzie otrzymałeś tę ulotkę?

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> w gabinecie lekarskim                | <input type="checkbox"/> w szpitalu   |
| <input type="checkbox"/> u dentysty                           | <input type="checkbox"/> w aptece     |
| <input type="checkbox"/> w grupie samopomocy                  | <input type="checkbox"/> w internecie |
| <input type="checkbox"/> Inne (prosimy podać szczegóły) ..... |                                       |

### 2. Ile masz lat?

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> poniżej 16 | <input type="checkbox"/> 26 – 60    |
| <input type="checkbox"/> 16 – 25    | <input type="checkbox"/> powyżej 60 |

### 3. Czy uważasz, że ulotka jest...

- bardzo pomocna?
- pomocna?
- niezbyt pomocna?
- niepotrzebna?

### 4. Czy uważasz, że ulotka jest...

- napisana w sposób bardzo dobrze zrozumiały?
- napisana w sposób dobrze zrozumiały?
- napisana w sposób niezbyt dobrze zrozumiały?
- napisana w sposób trudny do zrozumienia?

proszę odwrócić stronę.

**5. Czy coś szczególnie spodobało Ci się w tej ulotce? Podaj szczegóły.**

.....  
.....

**6. Czy coś szczególnie nie spodobało Ci się w tej ulotce? Podaj szczegóły.**

.....  
.....

**7. Czy czegoś brakuje w tej ulotce? Podaj szczegóły.**

.....  
.....

**8. Co myślisz o estetyce tej ulotki (jak wygląda)?**

- bardzo ładna
- ładna
- nieładna
- bardzo nieładna

**9. Czy masz propozycje, jak można by ulepszyć tę ulotkę?**

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

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety.  
Cenimy Twoją opinię i uwagi.**

Dołożono wszelkich starań, aby zapewnić prawdziwość wszelkich informacji podanych w niniejszej ulotce. Tym niemniej ulotka ma wyłącznie charakter informacyjny i nie należy na niej polegać jak na stwierdzeniu stanu prawnego. W przypadku zamiaru podjęcia kroków prawnych, należy skontaktować się z adwokatem, obywatelskim biurem doradczym lub inną organizacją doradczą.

Przygotowane przez Health Rights Information Scotland - projekt rady ochrony konsumentów Scottish Consumer Council na zamówienie wydziału zdrowia Scottish Executive Health Department.



SCOTTISH EXECUTIVE

Wersja 2

Przygotowano: lipiec 2006

Wydanie poprawione: lipiec 2007

Aby otrzymać podane tu informacje w innym języku lub formie, prosimy zatelefonować do lokalnej placówki NHS. Aby uzyskać pomoc w tym zakresie, należy skontaktować się z linią informacyjną NHS pod numerem 0800 22 44 88 (dla niesłyszących: 18001 0800 22 44 88) lub odwiedzić stronę [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk).