



NHS ir jūs

Ko galite tikėtis iš mūsų

Ko mes tikimės iš jūsų

Kam skirtas šis lankstinukas?

Šis lankstinukas yra skirtas visiems, besinaudojantiems Nacionalinės sveikatos tarnybos (NHS) paslaugomis bet kurioje Škotijos dalyje.

Ką rasite šiame lankstinuke?

	Puslapis
Ko galite tikėtis iš Nacionalinės sveikatos tarnybos (NHS) Škotijoje	2
Jei laukiate priėmimo pas gydytoją, tyrimų ar gydymo	5
Kaip užtikriname kokybės standartų laikymąsi	8
Ko tikimės iš jūsų	9
Kaip dar galite padėti	11
Kur gauti daugiau informacijos	12

Ko galite tikėtis iš Nacionalinės sveikatos tarnybos (NHS) Škotijoje

Nacionalinė sveikatos tarnyba Škotijoje:

- padės jums nesirgti ir
- rūpintis jumis, susirgus.

Mes teiksime saugias ir aukštos kokybės paslaugas, kurios buvo sukurtos taip, kad atitiktų pacientų, jų slaugytojų bei šeimų poreikius.

Paslaugos visiems

- Mes teiksime paslaugas, remdamiesi jūsų sveikatos bei gydymo poreikiais, o ne jūsų gebėjimu susimokėti už jas.
- Mes jus aptarnausime oriai ir pagarbiai, nesvarbu kokia jūsų rasė, lytis, amžius, seksualinė orientacija, tikėjimas, politiniai įsitikinimai ar neįgalumas.

Saugi, aukštos kokybės sveikatos priežiūra

- Mes teiksime pačios aukščiausios kokybės priežiūros bei gydymo paslaugas, kokias galima tiekti su mūsų turimais ištekliais.
- Mes užtikrinsime, kad visi Nacionalinės sveikatos tarnybos darbuotojai būtų teisingai apmokyti bei turėtų jų darbui reikalingus įgūdžius.
- Mes teiksime priežiūros bei gydymo paslaugas saugioje bei švarioje aplinkoje.

Atsakant į jūsų poreikius

- Mes teiksime sveikatos paslaugas, atsižvelgdami į jūsų poreikius ir, kai įmanoma, į jūsų pageidavimus.
- Jei jums kelia susirūpinimą kai kurie jūsų priežiūros aspektai (pvz.: dėl jūsų kultūrinių skirtumų ar įsitikinimų), prašome su mumis apie tai pasikalbėti. Mes gerbsime jūsų nuomonę ir kiek galėdami jums padėsime.
- Jei pageidausite ir jei duosite savo sutikimą, mes pasirūpinsime, kad sprendžiant su jūsų priežiūra susijusius klausimus, dalyvautų jūsų globėjai, partneris / partnerė ar šeima.

Bendravimas su jumis

- Mes su jumis aptarsime jūsų sveikatą bei jums reikalingą priežiūrą.
- Jei jums reikalingi tam tikri tyrimai ar gydymas, ir jei egzistuoja alternatyvus jų variantas, mes jums apie jį paaiškinsime. Mes išdėstysime kiekvieno varianto galimas rizikas bei privalumus.
- Mes pateiksime informaciją jums suprantamoje formoje (pvz.: įrašytą garso kasetėje arba kita negu anglų kalba).
- Jei jums reikalingas vertėjas arba gestų kalbos vertėjas, arba jei turite kitokių ypatingų bendravimo poreikių, mes pasirūpinsime, kad galėtumėte susikalbėti.

- Mes mielai sutiksime, kad su jumis ateitų jūsų globėjas, šeimos narys, partneris / partnerė ar draugas / draugė, jei jums reikalinga jų parama ar manote, kad jie padės jums geriau išsakyti savo nuomonę.
- Jei norėtumėte, kad koks nors kitas asmuo (nepriklausomas rėmėjas (independent advocate)) jums suteiktų paramą arba padėtų jums geriau išsakyti savo nuomonę, mes galime padėti jums tokį susirasti.

Jūsų indėlis priimant sprendimus dėl jūsų priežiūros

- Jūs turite teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų priežiūros ir gydymo. Norėdami sužinoti daugiau, žr. mūsų lankstinuką 'Consent – it's your decision' ('Sutikimas – jį suteikiate jūs'). Žr. psl. 14, jei norite sužinoti, kur galima gauti šį lankstinuką.
- Jūs turite teisę sutikti arba nesutikti su bet koku gydymu, apžiūromis arba tyrimais, sveikatos tikrinimo ar diagnostinėmis procedūromis.
- Kartais mes galime jus gydyti ir be jūsų sutikimo, pvz.:
 - skubiu atveju, kai negalite pasakyti, ko norėtumėte
 - jei esate suaugęs asmuo ir jei negalite priimti sprendimų dėl savęs arba negalite mums pasakyti apie savo sprendimus (tai yra vadinama 'negalia' ('incapacity'))
 - jei jums paskirtas gydymas pagal įstatymą dėl psichinės sveikatos (Mental Health Act) arba
 - jei esate jaunesnis / jaunesnė negu 16-os metų ir negalite suprasti, kas įeina į gydymą arba negalite mums paaiškinti, ko norėtumėte.

Žr. psl. 13, jei norite daugiau sužinoti apie vaikų bei jaunuolių, žmonių besinaudojančių psichinės sveikatos tarnybos paslaugomis bei suaugusiųjų su 'negalia' teises.

- Jūs turite teisę pasirinkti, ar dalyvauti moksliniuose tyrimuose ar ne, taip pat galite bet kada nutraukti savo dalyvavimą tokiuose tyrimuose, jei tai įmanoma.
- Jūs turite teisę iš anksto pasakyti, jei nenorite, kad jus apžiūrėtų arba gydytų medicinos studentai. Tai neturės jokios įtakos jūsų gaunamos priežiūros kokybei.
- Prašome pasakyti, jei norėtumėte, kad jus apžiūrint medicinos personalui dalyvautų dar koks nors asmuo. Tai galėtų būti jūsų draugas / draugė, giminaitis / giminaitė, partneris / partnerė, slaugytojas, kitas medicinos darbuotojas arba nepriklausomas rėmėjas (independent advocate).
- Bet kada, kol jums yra teikiamos medicinos paslaugos, galite pasiklausti antros nuomonės.
- Prašome mums pasakyti, jei ateityje norėtumėte kokio nors konkretaus gydymo. Mes atsižvelgsime į jūsų pageidavimus, jei atsitiktų taip, kad ateityje negalėsite priimti dėl savęs sprendimų.
- Dėl priėmimų ligoninėje – galite dalyvauti jums parenkant ligoninę bei gydantį specialistą. Tai turite aptarti su savo šeimos gydytoju. Daugiau apie tai sužinosite, apsilankę tinklapyje www.show.scot.nhs.uk/waiting/. Gali būti,

kad jūsų pasirinkimo galimybės bus ribotos. Jei taip atsitiktų, mes jums apie jas paaiškinsime.

Informacijos jums suteikimas

- Mes jus informuosime apie vietoje teikiamas medicinos paslaugas. Žr. psl. 12, jei norite sužinoti, kur galima gauti šią informaciją.
- Mes galime jus informuoti apie mums keliamus kokybės standartus, kurių turime laikytis. Žr. psl. 8, jei norite sužinoti, kur galima gauti šią informaciją.
- Jūs galite susipažinti su visų vykdomų patikrinimų ar paslaugų peržiūrų ataskaitomis.
- Kokybišką informaciją apie susirgimus, jūsų teises bei sveiką gyvenimo būdą galite gauti įvairiose formose.
- Mes jums pranešime darbuotojų, atsakingų už jūsų priežiūrą, pavardes bei kontaktinius duomenis.
- Išrašant jus iš ligoninės, jūsų šeimos gydytojui bus nusiųstas laiškas apie jūsų gydymą ligoninėje. Mes supažindinsime jus su laiško turiniu bei, jei pageidausite, duosime jo kopiją.
- Paprašę, galite gauti kopijas visų laiškų, faksų ar el. laiškų, kuriuos Nacionalinės sveikatos tarnybos darbuotojai rašė apie jūsų priežiūrą bei gydymą.

Saugus jūsų informacijos laikymas

- Nacionalinė sveikatos tarnyba pagal įstatymus privalo visą jūsų informaciją laikyti konfidencialiai.
- Mes saugosime tikslią informaciją apie jums suteiktas paslaugas, kuri bus nuolatos atnaujinama. Ši informacija gali būti surašyta popieriuje arba laikoma kompiuteryje, arba ir vienaip ir kitaip, ji yra saugiai laikoma įvairiose Nacionalinės sveikatos tarnybos patalpose.
- Ateityje planuojame vis daugiau ir daugiau informacijos apie jūsų sveikatą saugoti kompiuteryje. Tai palengvins Nacionalinės sveikatos tarnybos personalui rasti informaciją apie jus bei suteikti jums reikalingas paslaugas, nesvarbu kur bebūtumėte.
- Jei užsiregistravote šeimos gydytojų poliklinikoje (GP surgery), jums buvo paskirtas identifikuojantis numeris, kuris yra vadinamas Visuomenės sveikatos rodikliu (Community Health Index number) (sutrumpintai - CHI). Jei tik įmanoma, jūsų Visuomenės sveikatos rodiklis yra įrašomas visuose susijusiuose su jūsų priežiūra dokumentuose, kurie yra saugomi pas mus. Tai padeda užtikrinti, kad informacija apie jus nebūtų sumaišyta su kitų pacientų informacija. Be to, tai palengvina Nacionalinės sveikatos tarnybos personalui surasti reikiamą medicininę informaciją apie jus, bei suteikia jiems galimybę suteikti jums pačią geriausią priežiūrą.
- Jūs turite teisę žinoti, kaip mes panaudojame informaciją apie jūsų sveikatą, kaip ją dalinamės bei ją apsaugome. Praneškite mums, jei nenorite, kad informacija apie jūsų sveikatą būtų perduota kitiems darbuotojams. Norėdami sužinoti daugiau, žiūrėkite mūsų lankstinuką 'Confidentiality – it's your right'

(‘Konfidencialumas – tai jūsų teisė’). Žr. psl. 14, jei norite sužinoti, kur galima gauti šį lankstinuką.

- Jūs turite teisę susipažinti su savo ligos istorija ir, jei pageidaujate, gauti jos kopiją. Norėdami apie tai sužinoti, žr. mūsų lankstinuką ‘How to see your health records’ (‘Kaip galima susipažinti su savo ligos istorija’). Žr. psl. 14, jei norite sužinoti, kur galima gauti šį lankstinuką.

Bendradarbiavimas tarpusavyje bei su kitais

- Visi Nacionalinės Sveikatos tarnybos skyriai bendradarbiaus tarpusavyje, siekdami, kad jūsų priežiūra būtų koordinuota ir nuosekli.
- Mes glaudžiai bendradarbiausime su kitomis organizacijomis, kurios taip pat teikia priežiūros bei paramos paslaugas bendruomenei. Tarp jų: vietos valdžios įstaigos, savanoriškos organizacijos, nepriklausomi sveikatos priežiūros tiekėjai bei bendruomenės sveikatos grupės.

Kaip mes padėsime jums išlikti sveikiems

- Mes teiksime jums informaciją bei patarsime, kaip išlikti kiek įmanoma sveikesniems, mes remsime bei skatinsime jūsų pastangas.
- Mes siūlysime jums galimybes dalyvauti sveikatos patikrinimuose bei susirgimų prevencijai skirtose programose.

Bendradarbiavimas su jumis, siekiant mūsų paslaugų gerinimo

- Mes atvirai ir sąžiningai priimsime sprendimus dėl pokyčių mūsų paslaugose.
- Mes sieksime, kad priimant sprendimus dėl mūsų paslaugų, dalyvautų pacientai, slaugytojai bei plačioji visuomenė. Žr. psl. 12, jei norite sužinoti, kaip galėtumėte prie šito prisidėti.
- Mes mokysimės iš visų gautų pastabų bei nusiskundimų.

Pastabos bei nusiskundimai

- Mes laukiame bet kokių pastabų apie jūsų gautas paslaugas – ir gerų, ir blogų.
- Mes jums pranešime, kas bus daroma dėl jūsų pareikštų pastabų.
- Jei norite sužinoti, ką reikėtų daryti, jei esate nepatenkinti dėl bet kokio jūsų priežiūros aspekto, žr. mūsų lankstinuką ‘Making a complaint about the NHS’ (‘Kaip pateikti skundą dėl Nacionalinės sveikatos tarnybos darbo’). Žr. psl. 14, jei norite sužinoti, kur galima gauti šį lankstinuką.

Jei laukiate priėmimo pas gydytoją, tyrimų ar gydymo

Jei esate įrašytas / įrašyta į priėmimo pas gydytoją, tyrimų ar gydymo laukiančių pacientų sąrašą, mes stengsimės, kad laukti jums reikėtų kaip įmanoma trumpiau. Paklauskite, kada galite tikėtis būti priimtas / priimta.

Valstybiniai planai

Sveikatos departamentas (Health Department) sudarė planus visos Škotijos mastu, kuriuose yra nurodyta, per kiek laiko turėtumėte sulaukti konkretaus priėmimo pas gydytojus, tyrimų ar gydymo. Šie planai yra pateikiami žemiau. Jei jums pasakoma, kad turėsite laukti ilgiau, negu kad nurodyta valstybiniame plane, žr. 'Ką turėtumėte daryti, jei manote, kad mes nesilaikome savo kokybės standartų' puslapyje 8.

Kai kreipiatės į savo šeimos gydytojų polikliniką

Po to, kai kreipėtės į savo šeimos gydytojų polikliniką, per dvi darbo dienas turite būti priimtas / priimta konsultacijai arba ji gali būti suteikta telefonu, jei jūs šito pageidaujate. Poliklinikos darbuotojai padės jums apsispręsti, į kokį specialistą reikėtų kreiptis. Tai gali būti šeimos gydytojas, poliklinikos slaugytoja ar kitas medicinos darbuotojas.

Priėmimai pas gydytoją ligoninėje

- Gavę šeimos gydytojo nukreipimą, neturėtumėte laukti ilgiau kaip 26 savaites, norėdami ambulatoriškai pasitikrinti pas ligoninėje dirbantį gydytoją.
- Nuo 2007-ųjų metų pabaigos, gavę šeimos gydytojo nukreipimą, neturėtumėte laukti ilgiau kaip 18 savaičių, norėdami ambulatoriškai pasitikrinti pas ligoninėje dirbantį gydytoją.
- Gydymo ligoninėje arba vienos dienos gydymo (be nakvynės) ligoninėje neturėtumėte laukti ilgiau kaip šešis mėnesius.
- Nuo 2007-ųjų metų pabaigos, gydymo ligoninėje arba vienos dienos gydymo (be nakvynės) ligoninėje neturėtumėte laukti ilgiau kaip 18 savaičių.
- Nuo 2007-ųjų metų pabaigos, neturėtumėte laukti ilgiau negu devynias savaites, norėdami, kad jums būtų atliktas vienas iš žemiau nurodytų tyrimų, siekiant nustatyti sveikatos sutrikimo ar susirgimo priežastį.
 - MRT Magnetinio rezonanso tyrimas (MRI scan)
 - Kompiuterinė tomografija (CT scan)
 - Ultragarsinis tyrimas (Ultrasound)
 - Rentgenokontrastinis tyrimas su bariu (Barium scan)
 - Viršutinė endoskopija (Upper endoscopy)
 - Cistoskopija (Cystoscopy)
 - Sigmoidoskopija (Sigmoidoscopy)
 - Kolonoskopija (Colonoscopy)

Ligoninės priimamasis (Accident and Emergency (A&E) department)

Nuo 2007-ųjų metų pabaigos, atvykus į ligoninės priimamąjį, ilgiausiai reikės laukti keturias valandas, kol būsite paguldyti į palatą, išleisti namo arba pervežti į kitą ligoninę.

Kataraktos operacija (Cataract surgery)

Nuo 2007-ųjų metų pabaigos, gavę šeimos gydytojo arba optiko nukreipimą kataraktos operacijai, neturėtumėte jos laukti ilgiau negu 18 savaičių.

Klubo sąnario lūžis (Hip fracture)

Nuo 2007-ųjų pabaigos, jei susilaužysite klubo sąnarį ir būsite paguldytas / paguldyta į ortopedijos skyrių operacijai, pastaroji bus atlikta per 24 valandas.

Širdies ligos

- Jei jus apžiūrėjęs specialistas nusiunčia jus atlikti angiografijos (angiography) tyrimą, šio tyrimo nereikės laukti ilgiau negu aštuonias savaites.
- Jei atlikus angiografiją paaiškėja, kad reikalinga šuntuoti širdį (heart bypass) arba atlikti angioplastiką (angioplasty), šių operacijų nereikės laukti ilgiau negu 18 savaičių po angiografijos tyrimo.
- Nuo 2007-ųjų pabaigos, šeimos gydytojui nukreipus jus gydyti į Skausmo krūtinės srityje kliniką (Rapid Access Chest Pain Clinic), jums nereikės šio gydymo laukti ilgiau kaip 16 savaičių.
- Nuo 2007-ųjų pabaigos, gavę širdies specialisto nukreipimą gydymui, jo jums nereikės laukti ilgiau negu 16 savaičių.

Vėžys

- Jei gavote skubų savo šeimos gydytojo nukreipimą tyrimams ligoninėje ir jei atlikus tyrimus paaiškėjo, kad sergate vėžiu, gydymo pradžios neturėtumėte laukti ilgiau negu 2 mėnesius.
- Jei tyrimai parodo, kad sergate krūties vėžiu, jūsų gydymas turėtų prasidėti vieno mėnesio laikotarpyje nuo tos dienos, kai buvote informuota, kad sergate šia liga.
- Jie gavote skubų savo šeimos gydytojo nukreipimą tyrimams ligoninėje ir jei atlikus tyrimus paaiškėjo, kad sergate ūmine leukemija, jūsų gydymas turėtų prasidėti ne vėliau kaip po mėnesio.
- Jei jūsų vaikas gavo skubų savo šeimos gydytojo nukreipimą tyrimams ligoninėje ir jei atlikus tyrimus paaiškėjo, kad jis serga vėžiu, jo gydymas turėtų prasidėti ne vėliau kaip po mėnesio.

Kartais gali atsitikti taip, kad jūsų rajono ligoninės bus taip apkrautos, kad bus neįmanoma įvykdyti jūsų gydymo nacionaliniuose planuose numatytuose laiko rėmuose. Tokiu atveju jums bus suteikta galimybė važiuoti į kitą Škotijos vietą, kur galėsite gauti gydymą per numatytą laikotarpį. Jei norite apie šią galimybę sužinoti daugiau, pasikalbėkite su jus aptarnaujančiu Nacionalinės sveikatos tarnybos darbuotoju.

Kaip užtikriname kokybės standartų laikymąsi

Buvo įkurta Škotijos Nacionalinės sveikatos tarnybos kokybės gerinimo organizacija (NHS Quality Improvement Scotland), kuri yra atsakinga už mūsų teikiamų paslaugų kokybės gerinimą. Ji nustato Škotijos Nacionalinės sveikatos tarnybos paslaugų kokybės standartus. Ji nuolat stebi bei peržiūri teikiamas paslaugas, siekdama užtikrinti, kad būtų laikomasi šiame lankstinuke aprašytu kokybės standartų.

Be to, Škotijos Nacionalinės sveikatos tarnybos kokybės gerinimo organizacija teikia informaciją apie nacionalinius medicinos priežiūros standartus bei išsamiai informuoja apie konkrečių susirgimų priežiūros kokybės standartus.

Škotijos Nacionalinės sveikatos tarnybos kokybės gerinimo organizacijos kontaktiniai duomenys:

NHS Quality Improvement Scotland
Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA
Telefonas: 0131 623 4300
Žinučių telefonas: 0131 623 4383
Faksas: 0131 623 4299
El. paštas: comments@nhshealthquality.org
Tinklapis: www.nhshealthquality.org

Ką turėtumėte daryti, jei manote, kad mes nesilaikome savo kokybės standartų

- Jei nesate pilnai patenkinti jums suteikta priežiūra arba suteiktomis paslaugomis, dažnai yra naudinga pasikalbėti su jus aptarnaujančiais Nacionalinės sveikatos tarnybos darbuotojais.
- Savo vietiniame Piliečių konsultaciniame biure (citizens advice bureau) galite gauti nepriklausomas konsultacijas bei paramą visais susijusiais su medicinos paslaugomis klausimais. Žr. psl. 13, jei norite sužinoti, kaip rasti vietinį Piliečių konsultacinį biurą.
- Jūs galite pateikti skundą. Norėdami apie tai sužinoti daugiau, žiūrėkite lankstinuką 'Making a complaint about the NHS' ('Kaip pateikti skundą dėl Nacionalinės sveikatos tarnybos darbo'). Žr. psl. 14, jei norite sužinoti, kur galima gauti šį lankstinuką.

Ko tikimės iš jūsų

Jūs padėsite sau, kitiems pacientams ir Nacionalinės sveikatos tarnybos personalui, jei:

Rūpintisė savimi

Rūpinkitės savo sveikata ir gyvenkite sveikai. Tai reiškia:

- daugiau sportuokite
- valgykite tinkamai subalansuotą maistą
- meskite rūkyti
- nepiktnaudžiaukite alkoholiu
- nevartokite narkotikų ir
- lytinių santykių metu naudokite prezervatyvą.

Daugiau informacijos apie sveiką gyvenimo būdą gausite paskambinę į Patarimų apie sveiką gyvenimą liniją (Healthy living advice line) telefonu 08452 78 88 78 arba apsilankę tinklapyje www.healthyliving.gov.uk.

Nepraleiskite priėmimų pas gydytoją

- Nevėluokite pas gydytoją.
- Jei žinote, kad vėluosite, paskambinkite mums ir praneškite.
- Jei mūsų darbuotojas / darbuotoja eina aplankyti jūsų namuose (pvz.: kūdikių slaugytoja arba bendruomenės psichinės sveikatos slaugytoja), būtinai laukite jo / jos sutartą valandą.
- Skiriant ambulatorinių priėmimų ligoninėje laiką, mes galime jums skambinti ir susitarti dėl jums tinkamo laiko. Tokiu atveju prašome mums pasakyti, koks laikas jums būtų tinkamiausias.

Praneškite mums, jei norite atšaukti priėmimą

- Jei negalite atvykti į jums paskirtą priėmimą, praneškite apie tai kaip įmanoma anksčiau, kad galėtume jūsų priėmimo laiką pasiūlyti kitiems pacientams.
- Tuo atveju, jei jums užsakėme automobilį, kuriuo turėjote važiuoti į priėmimą ligoninėje, tačiau jo jums nebereikia:
 - Praneškite mums paskambinę 0800 389 1333 (skambučiai nemokami) arba
 - Susisiekite su ligonine ar klinika, į kurią važiuosite, ir paprašykite, kad jie atšauktų automobilį.

Pasirūpinkite, kad mes galėtume su jumis susisiekti

- Pasirūpinkite, kad jūsų šeimos gydytojų poliklinika, stomatologinė klinika bei visos ligoninės ar klinikos, kuriose lankotės, turėtų jūsų naujausius kontaktinius duomenis.
- Prašome mums pranešti, jei persikėlėte gyventi kitur arba pasikeitė jūsų telefonas.

Vykdykite duotus patarimus ir gydykitės

- Stenkitės vykdyti jums duotus patarimus bei gydykitės taip, kaip buvo susitarta.
- Jei jums dėl to neramu:
 - pasikalbėkite su asmeniu, kuris jums suteikė patarimus arba paskyrė gydymą
 - kreipkitės į savo šeimos gydytojo polikliniką arba
 - pasikalbėkite su savo vietinės bendruomenės vaistinės personalu.

Klauskite apie viską, ko nesuprantate

- Pasakykite mums, jei ko nors nesuprantate apie savo susirgimą arba jo gydymą – mes jums paaiškinsime.
- Jei kalbėdami naudojame jums nežinomus žodžius, paprašykite, kad juos paaiškintume.

Tinkamai naudokite savo sveikatos tarnybą

- Jei jūsų šeimos gydytojų poliklinika uždaryta, tačiau jums reikalinga skubi pagalba, jūs vis tiek galite gauti medicinos paslaugas bei patarimus. Jūsų vietinė Nacionalinės sveikatos tarnybos taryba (NHS board) teikia medicinos paslaugas po darbo valandų.
- Norėdami medicinos paslaugų po darbo valandų, skambinkite į NHS 24 (Nacionalinės sveikatos tarnyba – 24 val.) telefonu 08454 24 24 24.
- Skubiu atveju važiuokite į artimiausią ligoninės priimamąjį (Accident and Emergency (A&E) department) arba skambinkite 999.

Būkite taktiški su sveikatos priežiūros personalu

- Elkitės su sveikatos priežiūros personalu mandagiai ir pagarbiai.
- Smurtas prieš Nacionalinės sveikatos tarnybos personalą arba prieš kitus pacientus yra absoliučiai nepriimtinas. Smurtas yra suprantamas kaip žodinis užgauliojimas bei grasinimai, o taip pat ir fiziniai išpuoliai. Dėl panaudoto smurto:
 - galite būti iškeldintas / iškeldinta iš sveikatos priežiūros įstaigos patalpų
 - informacija apie jus gali būti perduota kitiems sveikatos paslaugų tiekėjams arba
 - informacija apie jus gali būti perduota policijai.

Mes nesitaikstysime su rasiniu, seksualiniu ar bet koku kitoku persekiojimu ar užgauliojimu.

Būkite atsargūs su vaistais

- Gerdami visus paskirtus vaistus vadovaukitės mūsų nurodymais, pilnai laikykitės gydymo kursą. Prieš nusprenddami pakeisti arba sustabdyti gydymo kursą, pasikonsultuokite su savo gydytoju arba vaistininku.
- Nevartokite vaistų, kurių galiojimas pasibaigęs arba kurie buvo išrašyti kam nors kitam.

- Pasibaigusio galiojimo arba nesunaudotus vaistus atiduokite vaistininkui, kuris juos saugiai išmes.
- Stenkitės iš anksto užsisakyti pakartotinius receptus.
- Vaistus laikykite saugioje vietoje, toliau nuo vaikų.
- Jei esate paguldomas / paguldoma į ligoninę, informuokite ligoninės personalą apie visus jūsų vartojamus vaistus. Geriausiai būtų su savimi atsinešti visus geriamus vaistus ir paduoti juos jus prižiūrinčiam ligoninės darbuotojui. Jei to padaryti negalite, atsineškite visų vartojamų vaistų sąrašą ir paduokite jį ligoninės darbuotojui.

Padėkite mums sustabdyti infekcijos plitimą

- Švarios rankos padeda sustabdyti infekcijos plitimą. Visada nusiplaukite ir nusiausinkite rankas prieš eidami į ligoninės palatą, ypač po apsilankymo tualete. Naudokite spirituotą rankų želė, jei rasite ją prie palatos durų arba prie lovos.
- Jei jums atrodo, kad prieš apžiūredamas / apžiūredama jus medicinos darbuotojas / darbuotoja pamiršo nusiplauti rankas, paprašykite, kad jis / ji tai padarytų.
- Jeigu jūs (arba kas nors, kas gyvena su jumis) sergate peršalimo ligomis arba viduriuojate, arba prastai jaučiatės, stenkitės nelankyti sergančiųjų ligoninėje tol, kol nepasveiksite.
- Eidami lankyti sergančiųjų ligoninėje, paklauskite palatos personalo, ar tam žmogui galima atnešti maisto ir gėrimų.
- Lankydami ligoninėje gulintį ligonį, nesėdėkite ant jo / jos lovos. Be to, vienu metu pas ligonį turėtų lankytis kaip įmanoma mažiau žmonių. Niekada nelieskite tvarsčių, lašelinių ar kitos aplink lovą esančios aparatūros.
- Jei jums atrodo, kad Nacionalinės sveikatos tarnybos patalpos nėra tokios švarios, kokios turėtų būti, praneškite apie tai jos darbuotojui. Jei esate ligoninėje, galite paprašyti pasikalbėti su palatos slaugytoja (Ward sister) arba vyr. slaugytoja (Charge Nurse).

Kaip dar galite padėti

Kraujo, organų, audinių arba kaulų smegenų aukojimas

Kasmet paaukoto kraujo, organų, audinių ir kaulų smegenų dėka yra išgelbėjama šimtų žmonių gyvybė. Tapę donorais, galėtumėte išgelbėti ne vieno žmogaus gyvybę arba pagerinti jų gyvenimo kokybę.

- Jei norėtumėte tapti kraujo donoru, skambinkite 0845 90 90 999 arba apsilankykite Škotijos Nacionalinės kraujo perpylimo tarnybos (Scottish National Blood Transfusion Service) tinklapyje www.scotblood.co.uk.
- Jei norėtumėte po mirties tapti organų arba audinių donoru, užsiregistruokite Nacionalinės sveikatos tarnybos Organų donorų registre (NHS Organ Donor Register). Jums reikėtų aptarti savo pageidavimą su artimiausiais žmonėmis ir nešiotis donoro kortelę. Norėdami gauti daugiau informacijos, skambinkite į

Organų donorų liniją (Organ Donor Line) telefonu 0845 60 60 400 arba apsilankykite Nacionalinės sveikatos tarnybos Organų donorų (NHS Organ Donor) tinklapyje www.uktransplant.org.uk.

- Jeigu esate kraujo donoras ir norite sužinoti, kaip prisiregistruoti Britanijos kaulų čiulpų registre (British Bone Marrow Register), skambinkite 0845 90 90 999 arba apsilankykite tinklapyje www.scotblood.co.uk. Jeigu nesate kraujo donoras, tačiau norite gauti daugiau informacijos, kreipkitės į Anthony Nolan fondą (Anthony Nolan Trust) telefonu 0207 284 1234 arba apsilankykite tinklapyje www.anthonynolan.org.uk.

Tapkite savanoriu arba dalyvaukite sprendimuose

- Jei norite prisijungti prie savanorių, apie jūsų rajone esančias galimybes sužinosite susisieki su savo vietine Nacionalinės sveikatos tarnybos taryba (NHS Board) (žr. psl. 12, kur paaiškinta, kaip tą padaryti) arba su vietiniu savanorių centru (volunteer centre), arba apsilankę tinklapyje www.volunteerscotland.info.
- Jei norite sužinoti, kaip mes pasiekiame, kad jūsų rajono žmonės dalyvautų priimant sprendimus apie Nacionalinės sveikatos tarnybos paslaugas, arba jei norite patys tame dalyvauti, kreipkitės į savo vietinės Nacionalinės sveikatos tarnybos tarybą. Žr. psl. 12, jei norite sužinoti, kaip susisiekti su jūsų vietine Nacionalinės sveikatos tarnybos taryba (NHS board).

Praneškite mums savo nuomonę apie mūsų tarnybą

- Padėkite mums pagerinti savo paslaugas, išsakydami savo nuomonę, nesvarbu, ar ji gera, ar bloga.
- Tai galite padaryti kalbėdamiesi su personalu, dalyvaudami apklausose arba pateikdami savo nuomonę pasiūlymų dėžutėse.

Kur gauti daugiau informacijos

Informacija apie Nacionalinės sveikatos tarnybos paslaugas ir jūsų sveikatą

- **Nemokamai skambinkite į Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos liniją (NHS Helpline) telefonu 0800 22 44 88** (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88), norėdami gauti informaciją apie susirgimus bei paslaugas.
- **Skambinkite į Nacionalinę sveikatos tarnybą – 24 val. (NHS 24) telefonu 08454 24 24 24** (žinučių telefonas 18001 08454 24 24 24), norėdami pasikonsultuoti dėl susirgimų (mokėsite kaip už vietinius skambučius).
- **Kreipkitės į savo vietinę Nacionalinės sveikatos tarnybos tarybą (NHS Board)**, norėdami gauti informaciją apie Nacionalinės sveikatos tarnybos jūsų rajone teikiamas paslaugas. Savo vietinės Nacionalinės sveikatos tarnybos tarybos kontaktinius duomenis rasite telefonų knygoje, skyriuje 'sveikatos

tarnybos' ('health services'), arba internete
www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm.

- **Kreipkitės į savo vietinį Piliečių konsultacinį biurą (citizens advice bureau)**, norėdami nemokamai, konfidencialiai bei nepriklausomai pasikonsultuoti įvairiais klausimais, įskaitant apie Nacionalinės sveikatos tarnybos teikiamas paslaugas ir jūsų teises. Jei norite pateikti skundą Nacionalinei sveikatos tarnybai, tačiau prieš tai norite su kuo nors pasitarti arba paprašyti pagalbos, jūsų vietinis skyrius suteiks jums nešališkus patarimus bei paramą. Sau artimiausio skyriaus ieškokite savo rajono telefonų knygoje arba internete www.cas.org.uk.
- **Naudokitės internetu**
 - www.show.scot.nhs.uk pateikta informacija apie visos šalies bei vietines sveikatos tarnybas.
 - www.nhs24.com pateiktas pagalbinis vadovas bei sveikatos enciklopedija, iš kurių galite sužinoti apie ligas, sveikatos sutrikimus bei gydymą. Čia taip pat rasite savo rajono bendruomenės vaistinių darbo valandas.
 - www.show.scot.nhs.uk/waiting pateikta informacija apie tai, kiek laiko reikės laukti su šeimos gydytojo nukreipimu, kol jus ambulatoriškai priims ligoninės specialistas. Galite šią informaciją peržiūrėti kartu su savo šeimos gydytoju, kad būtų lengviau apsispręsti, kur norėtumėte būti nukreiptas / nukreipta sveikatos įvertinimui.

Informacija apie teises

- Jūsų vietinis Piliečių konsultacinis biuras (citizens advice bureau) gali nemokamai, konfidencialiai bei nešališkai pakonsultuoti įvairiais klausimais. Sau artimiausio skyriaus ieškokite savo rajono telefonų knygoje arba internete www.cas.org.uk.
- Toks reiškiny, kai žmogus negali pats priimti dėl savęs sprendimų arba negali pasakyti kitiems asmenims apie savo priimtus sprendimus, yra vadinamas 'negalia' ('incapacity'). Norėdami daugiau sužinoti apie suaugusiųjų su negalia teises, kreipkitės į Visuomeninio globėjo skyrių:
The Office of the Public Guardian
Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
Telefonas: 01324 678 300
Faksas: 01324 678 301
Tinklapis: www.publicguardian-scotland.gov.uk
- Norėdami gauti daugiau informacijos apie vaikų ir jaunuolių teises, kreipkitės į Škotijos Vaikų teisinį centrą:
The Scottish Child Law Centre
54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Informacinė pagalbos linija: 0131 667 6333

Nemokamas telefono numeris jaunesniems negu 18-os metų žmonėms: 0800 328 8970

Faksas: 0131 662 1713

Tinklapis: www.sclc.org.uk

- Norėdami gauti daugiau informacijos apie sergančių psichinėmis ligomis žmonių teises bei rasti informacijos ir patarimų apie Įstatyme dėl suaugusiųjų su negalia (Adults with Incapacity Act) apibrėžtas žmogaus teises, kreipkitės į Psichinės gerovės komisiją Škotijoje:

The Mental Welfare Commission for Scotland

Argyle House

3 Lady Lawson Street

Edinburgh

EH3 9SH

Telefonas: 0131 222 6111

Faksas: 0131 222 6112

Tinklapis: www.mwcscot.org.uk

Kiti šios serijos lankstinukai

Šis lankstinukas yra vienas iš šios serijos lankstinukų. Kiti šios serijos lankstinukai:

- Confidentiality – it's your right: How the NHS protects your personal health information (Konfidencialumas – tai jūsų teisė. Kaip Nacionalinė sveikatos tarnyba saugo informaciją apie jūsų asmeninę sveikatą)
- How to see your health records (Kaip galima susipažinti su savo ligos istorija)
- Making a complaint about the NHS (Kaip pateikti skundą dėl Nacionalinės sveikatos tarnybos darbo)
- Consent – it's your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment (Sutikimas – jį suteikiate jūs: kaip galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros bei gydymo)

Šiuos lankstinukus galite gauti:

- Iš šeimos gydytojo, stomatologinėse klinikose ir ligoninėse
- kitose vietose, kur yra teikiamos Nacionalinės sveikatos tarnybos paslaugos
- paskambinę į Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos liniją (NHS Helpline) telefonu 0800 22 44 88 (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88)
- www.hris.org.uk ir
- savo vietiniame Piliečių konsultaciniame biure (citizens advice bureau), (artimiausio biuro ieškokite internete www.cas.org.uk arba savo rajono telefonų knygoje).

Laukiame jūsų pastabų!

Norėtume sužinoti jūsų nuomonę apie šį lankstinuką. Prašome užpildyti šią formą ir nemokamu paštu išsiųsti ją į Škotijos Sveikatos teisių informacinę tarnybą, esančią prie Škotijos Vartotojų tarybos:

Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (pašto ženklo nereikia)

1. Kur gavote šį lankstinuką?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Iš šeimos gydytojo | <input type="checkbox"/> Ligoninėje |
| <input type="checkbox"/> Pas stomatologą | <input type="checkbox"/> Vaistinėje |
| <input type="checkbox"/> Paramos grupėje | <input type="checkbox"/> Internete |
| <input type="checkbox"/> Kitur (prašau nurodyti) | |

2. Kiek jums metų?

- | | |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mažiau negu 16 | <input type="checkbox"/> 26 – 60 |
| <input type="checkbox"/> 16 – 25 | <input type="checkbox"/> Virš 60 |

3. Ar jums pasirodė, kad šis lankstinukas yra...

- labai naudingas?
- naudingas?
- nelabai naudingas?
- visai nenaudingas?

4. Ar jums pasirodė, kad šis lankstinukas yra ...

- labai lengvai suprantamas?
- lengvai suprantamas?
- nelabai lengvai suprantamas?
- sunkiai suprantamas?

5. Ar yra kas jums ypatingai patiko šiame lankstinuke? Prašome paaiškinti.

.....
.....

6. Ar yra kas jums ypatingai nepatiko šiame lankstinuke? Prašome paaiškinti.

.....
.....

7. Ar manote, kad lankstinukui kažko trūksta? Prašome paaiškinti.

.....
.....

8. Ką manote apie šio lankstinuko dizainą (kaip jis atrodo)?

- Labai geras
- Geras
- Prastas
- Labai prastas

9. Ar galite pasiūlyti, kaip patobulinti šį lankstinuką?

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

Dėkojame, kad dalyvavote apklausoje.
Mes vertiname jūsų nuomonę bei pastabas.

Mes padarėme viską, ką galėjome, kad šiame lankstinuke būtų pateikta teisinga informacija. Tačiau šis lankstinukas yra skirtas tik jūsų susipažinimui, todėl nereikėtų juo remtis kaip išsamiu teisiniu išdėstymu. Jei galvojate pateikti ieškinį, jums vertėtų kreiptis į advokatą, Piliečių konsultacinį biurą (citizens advice bureau) arba kitą konsultacinę agentūrą.

Išleido Škotijos Sveikatos teisių informacinė tarnyba (Health Rights Information Scotland), Škotijos Vartotojų tarybos (Scottish Consumer Council) projektas, skirta Škotijos Vykdomajam sveikatos departamentui (Scottish Executive Health Department).



SCOTTISH EXECUTIVE

2-as leidimas Išleista 2006 m. liepos m. Peržiūrėjimo data 2007 m. liepos m.

Norėdami šią informaciją gauti kita kalba arba kitokioje formoje, skambinkite į savo vietinę Nacionalinės sveikatos tarnybos tarybą (NHS board). Jei jums reikalinga pagalba tai padaryti, kreipkitės į Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos liniją (NHS helpline) telefonu 0800 22 44 88 (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88). Arba apsilankykite tinklapyje www.hris.org.uk.