



NHS и Вы

**Что Вы можете ожидать от нас
Что мы можем ожидать от Вас**

Для кого эта брошюра?

Эта брошюра адресована всем, кто пользуется услугами Государственной Службы Здравоохранения (NHS) в любой части Шотландии.

Что содержится в этой брошюре?

	Стр.
Что Вы можете ожидать от NHS в Шотландии	2
Срок ожидания приёма, обследования или лечения	6
Как мы обеспечиваем соблюдение стандартов	9
Что мы ожидаем от Вас	10
Как ещё Вы можете нам помочь	13
Где можно получить дополнительную информацию	14

Что Вы можете ожидать от NHS в Шотландии

Государственная Служба Здравоохранения (NHS) в Шотландии

- поможет Вам сохранить здоровье, и
- предоставит Вам медицинское обслуживание, если Вы заболеете.

Мы гарантируем надёжное, высокое качество услуг, необходимых для удовлетворения потребностей пациентов, лиц, осуществляющих за ними уход и членов их семей.

Наши услуги – для всех

- Мы будем предоставлять Вам медицинское обслуживание в зависимости от Вашего состояния здоровья или потребности в лечении, а не от того, можете ли Вы оплатить наши услуги.
- Мы будем обращаться с Вами с уважением, сохраняя Ваше чувство собственного достоинства, независимо от Вашей расовой принадлежности, пола, возраста, сексуальной ориентации, политических убеждений или инвалидности.

Надёжное, высокое качество медицинского обслуживания

- Мы предоставляем настолько высокий уровень медицинского обслуживания и лечения, насколько нам это позволяют финансовые возможности.
- Мы гарантируем, что все сотрудники Государственной Службы Здравоохранения (NHS) прошли соответствующую подготовку и обладают необходимыми для работы навыками.
- Мы предоставляем медицинское обслуживание и лечение в безопасной обстановке, с соблюдением чистоты в помещениях.

Мы будем реагировать на Ваши потребности

- Мы предоставляем медицинские услуги, учитывая Ваши потребности и, по возможности, Ваши желания.
- Если Вас беспокоит какой-либо аспект Вашего медицинского обслуживания (например, в связи с особенностями Вашей культуры или вероисповедания), обсудите с нами этот вопрос. Мы с уважением отнесёмся к Вашим взглядам и постараемся Вам помочь.
- Если Вам это поможет, и если Вы дадите своё разрешение, мы обязательно привлечём лиц, осуществляющих уход за Вами, членов Вашей семьи или Вашего партнёра/партнёршу, к процессу планирования Вашего медицинского обслуживания.

Мы обеспечим общение между нами

- Мы будем обсуждать с Вами состояние Вашего здоровья и медицинское обслуживание, которое может Вам потребоваться.

- Если Вам будет необходимо пройти обследование или лечение, и существует несколько возможных вариантов, мы чётко объясним Вам каждый из них. Мы расскажем Вам о возможном риске и преимуществах каждого варианта обследования/лечения.
- Мы будем предоставлять Вам информацию в понятной для Вас форме (например, в виде аудиозаписи или на иностранном языке).
- Если Вам требуется переводчик с английского языка на иностранный или переводчик языка жестов, или если у Вас имеются какие-то другие особые потребности при общении, мы предоставим Вам помощь.
- Если Вы хотите, чтобы Вам оказал поддержку или помог Вам высказать Вашу позицию человек, осуществляющий уход за Вами, член Вашей семьи, партнёр/партнёрша или друг/подруга, мы приветствуем такую помощь.
- Если Вы хотите, чтобы кто-то другой (независимый защитник Ваших интересов) поддержал Вас, либо помог Вам высказать Вашу позицию, мы поможем Вам найти такого защитника.

Мы дадим Вам возможность участвовать в планировании Вашего медицинского обслуживания

- У Вас есть право принимать участие в планировании Вашего медицинского обслуживания и лечения. Более подробная информация содержится в опубликованной нами брошюре «Согласие – это Ваше решение» ('Consent – it's your decision'). На стр. 16 указано, где можно получить эту брошюру.
- У Вас есть право согласиться сдать анализы, пройти предложенное Вам лечение, обследование, а также скрининг (массовый профилактический осмотр населения для выявления потенциальных заболеваний) и диагностические процедуры, либо отказаться от всего вышеперечисленного.
- В определенных обстоятельствах мы можем приступить к лечению без Вашего на то согласия, например:
 - после несчастного случая, если Вы не в состоянии сообщить нам Ваше решение
 - если Вы являетесь совершеннолетним лицом, которое не может принимать самостоятельных решений или не в состоянии сообщить другим о своём решении – такие лица называются недееспособными (adults with 'incapacity')
 - если Вы проходите лечение в рамках Закона о Психическом Здравье (Mental Health Act), либо
 - если Вам не исполнилось 16 лет и если Вы не понимаете, что будет происходить в процессе лечения или не можете сообщить нам своё решение.

На стр. 15 указано, где можно получить более подробную информацию о правах детей и подростков, лиц, прибегающих к услугам психиатрических служб или совершеннолетних недееспособных лиц.

- У Вас есть право решить, хотите ли Вы принимать участие в научных исследованиях, или нет, а также в любой момент заявить, что не желаете продолжать своё участие в исследовании, если это возможно.
- У Вас есть право заранее заявить, что Вы не хотите, чтобы Ваше обследование или лечение производилось студентом-медиком. Это не повлияет на качество Вашего медицинского обслуживания.
- Если Вы хотите, чтобы во время обследования/осмотра с Вами присутствовал кто-то ещё, пожалуйста, сообщите нам об этом. Это может быть Ваш друг/подруга, родственник/родственница, партнёр/партнёрша или человек, осуществляющий за Вами уход, другой медработник или независимый представитель, который часто называется “защитник интересов больного” (advocate)
- В течение Вашего медицинского обслуживания Вы можете в любое время обратиться к другому медработнику за его/её профессиональным мнением.
- Если Вы не хотите в будущем проходить какой-то конкретный вид лечения, пожалуйста, сообщите нам об этом. Мы учтём Ваши пожелания, если в будущем Вы не сможете принимать самостоятельных решений.
- Если Вы направляетесь на приём в больницу, Вы можете принимать участие в выборе больницы и специалиста, который будет осуществлять Ваше лечение. Вам нужно будет обсудить эти вопросы со своим семейным врачом, однако получить более подробную информацию можно также на сайте: www.show.scot.nhs.uk/waiting. Ваш выбор может быть несколько ограничен, но если это так, мы объясним Вам ситуацию.

Мы будем предоставлять Вам информацию

- Мы будем предоставлять Вам информацию о местных услугах в области здравоохранения. На стр. 14 указано, где можно получить эту информацию.
- Мы можем предоставить Вам информацию, касающуюся стандартов, которые мы должны соблюдать. На стр. 9 указано, где можно получить эту информацию.
- Вы можете ознакомиться с любыми отчётами, составленными после инспекций или аттестации наших служб.
- Вы можете получить качественную информацию о различных заболеваниях, о Ваших правах и здоровом образе жизни, в разных форматах.
- Мы сообщим Вам фамилии сотрудников, ответственных за Ваше обслуживание и то, как с ними можно связаться.
- Если Вас собираются выписать из больницы, мы перешлём Вашему семейному врачу письменную информацию, связанную с Вашей госпитализацией. Мы дадим Вам возможность ознакомиться с этой информацией и предоставим Вам копию записей, если Вы пожелаете.
- Если Вы выразите такое желание, мы передадим Вам копии написанных сотрудниками Государственной Службы Здравоохранения писем, факсов

или электронных сообщений, связанных с Вашим медицинским обслуживанием и лечением.

Мы обеспечим сохранность связанной с Вами информации

- Сотрудники Государственной Службы Здравоохранения несут юридическую обязанность хранить информацию, связанную с Вами, в полной конфиденциальности.
- Мы будем вести точную и своевременно обновляемую отчётность, связанную с оказываемым Вам медицинском обслуживанием. Эта отчётность составляется в виде письменной документации или в виде компьютерных файлов, либо и того, и другого, и надёжно хранится в различных учреждениях Государственной Службы Здравоохранения.
- В будущем мы будем хранить всё большую часть информации, связанной с Вашим медицинским обслуживанием, в компьютерных системах. Благодаря этому нашим сотрудникам будет легче найти конкретную информацию, поэтому Вы сможете получить необходимое обслуживание независимо от того, где Вы находитесь.
- Если Вы зарегистрированы в местной врачебной практике, у Вас есть уникальный идентификационный номер, который называется Порядковый Номер Местной Системы Здравоохранения (Community Health Index number), в сокращении - CHI. Мы будем, по возможности, указывать Ваш номер CHI на любой хранящейся у нас отчётности, связанной с Вашим медицинским обслуживанием. Благодаря такой системе информация, касающаяся Вас, не будет перепутана с информацией о других пациентах. К тому же, это облегчает поиск необходимой информации, и благодаря этому сотрудники Государственной Службы Здравоохранения смогут предоставить Вам самый высокий уровень обслуживания.
- У Вас есть право ознакомиться с тем, каким образом мы используем и храним Вашу личную медицинскую информацию, и кому мы можем её передавать. Сообщите нам, если Вы не хотите, чтобы Ваша медицинская информация передавалась другим сотрудникам. Более подробная информация об этом содержится в брошюре «Конфиденциальность – это Ваше право» ('Confidentiality – it's your right'). На стр. 16 указано, где можно получить копию данной брошюры.
- У Вас есть право ознакомиться с Вашей медицинской картой и, при желании, получить копию записей. Чтобы узнать подробности, прочитайте опубликованную нами брошюру «Как ознакомиться с Вашей медицинской картой» ('How to see your health records'). На стр. 16 указано, где можно получить копию данной брошюры.

Мы будем работать как единое целое и сотрудничать с другими учреждениями

- Все отдельные учреждения в рамках Государственной Службы Здравоохранения работают, как единое целое, чтобы обеспечить согласованность и постоянство предлагаемого Вам обслуживания.

- Мы работаем в тесном сотрудничестве с другими организациями, которые предлагают медицинское обслуживание и поддержку в районном масштабе. В их число входят местные органы власти, организации, работающие на добровольных началах, независимые медицинские организации и районные группы здоровья.

Мы будем работать с Вами, чтобы сохранить Ваше здоровье

- Мы предоставим Вам информацию и советы, связанные с охраной Вашего здоровья, и окажем Вам необходимую поддержку и содействие.
- Мы предоставим Вам возможность пройти скрининг и программы по профилактическому осмотру населения, нацеленные на предотвращение заболеваний.

Мы будем работать с Вами, чтобы улучшить предлагаемые нами услуги

- Мы будем открыто и честно принимать решения о том, какие изменения будут внесены в предлагаемые нами услуги.
- Мы будем привлекать к процессу планирования наших услуг пациентов, лиц, осуществляющих за ними уход, а также широкие слои населения. На стр. 13 говорится о том, как можно принять участие в этом процессе.
- Мы будем учитывать любые полученные нами жалобы и предложения.

Жалобы и предложения

- Мы приветствуем любые отзывы, связанные с Вашим медицинским обслуживанием, будь то положительные или негативные отзывы.
- Мы сообщим Вам о том, какие меры будут приняты в результате Ваших отзывов.
- Информация о том, что делать, если Вы недовольны каким-либо аспектом Вашего медицинского обслуживания, содержится в брошюре «Как подать жалобу на Государственную Службу Здравоохранения» ('Making a complaint about the NHS'). На стр. 16 указано, где можно получить копию данной брошюры.

Срок ожидания приёма, обследования или лечения

Если Ваша фамилия была внесена в список пациентов, ожидающих приёма, обследования или лечения, мы постараемся, по возможности, сократить срок ожидания. Спросите, сколько времени нужно будет ждать.

Национальные нормативы

Министерство Здравоохранения (The Health Department) установило нормативы, распространяющиеся на все медицинские учреждения Шотландии, в которых указывается, насколько быстро Вы сможете попасть

на приём, пройти определённые виды обследования или лечения. Эти нормативы приводятся ниже. Если Вам скажут, что Вы должны будете ждать дольше, чем указано в национальных нормативах, ознакомьтесь с разделом «Что делать, если Вы считаете, что стандарты обслуживания пациентов не соблюдаются» на стр. 9.

Приём в местной врачебной практике

Когда Вы обращаетесь в Вашу местную врачебную практику, Вас должны будут принять или проконсультировать в течение двух рабочих дней, если это Вам необходимо. Сотрудники врачебной практики помогут Вам определить, кто именно должен будет оказать Вам медицинское обслуживание: семейный врач, медсестра врачебной практики или какой-либо другой медработник.

Приём в больнице

- На данный момент, чтобы пройти амбулаторное лечение в больнице, Вам придётся ждать не более 26 недель со времени, когда Ваш семейный врач выдал Вам направление.
- К концу 2007 г., чтобы пройти амбулаторное лечение в больнице, Вам придётся ждать не более 18 недель со времени, когда Ваш семейный врач выдал Вам направление.
- На данный момент, чтобы пройти стационарное лечение или лечение в больнице в течение одного дня, Вам придётся ждать не более 6 месяцев.
- К концу 2007 г., чтобы пройти стационарное лечение или лечение в больнице в течение одного дня, Вам придётся ждать не более 18 недель.
- К концу 2007 г., если Вам будет необходимо пройти одно из нижеперечисленных обследований, необходимых для диагностирования заболевания, Вам придётся ждать не более 9 недель
 - Магнитно-резонансная томография
 - Компьютерная томография
 - УЗИ
 - Рентгеноскопия с бариевой взвесью
 - Эндоскопия верхней части желудочно-кишечного тракта
 - Цистоскопия
 - Сигмоидоскопия
 - Колоноскопия

Отделение неотложной помощи (Accident and Emergency department)

К концу 2007 г., если Вы поступите в отделение неотложной помощи (Accident and Emergency (A&E) department), максимальное время ожидания до того, как Вас положат в палату, выпишут или переведут в другую больницу, не должно превышать четырёх часов.

Удаление катаракты

К концу 2007 г., если Ваш семейный врач или оптик направит Вас на операцию по удалению катаракты, Вам придётся ждать не более 18 недель.

Перелом костей тазобедренного сустава

К концу 2007 г., если Вы сломаете кость тазобедренного сустава, и поступите в специализированное ортопедическое отделение на операцию, Ваша операция должна состояться в течение 24 часов.

Сердечнососудистые заболевания

- Если в результате консультации специалиста Вы будете направлены на ангиографию, Вам придётся ждать этого обследования не более восьми недель.
- Если после ангиографии Вам потребуются коронарное шунтирование или ангиопластика (реконструкция сосудов), Вам придётся ждать не более 18 недель после ангиографии.
- К концу 2007 г., если Ваш семейный врач направил Вас на лечение в сердечную клинику быстрого доступа (rapid access chest pain clinic), Вам придётся ждать не более 16 недель.
- К концу 2007 г., если Вас направил на лечение кардиолог, Вам придётся ждать не более 16 недель.

Рак

- Если Ваш семейный врач в неотложном порядке направил в больницу на обследование, в результате которого было установлено, что у Вас – рак, Вы не должны будете ждать лечения более двух месяцев.
- Если в ходе обследования было установлено, что у Вас – рак молочной железы, лечение должно начаться в течение месяца после того, как врачи сообщили Вам, что у Вас – рак.
- Если Ваш семейный врач в неотложном порядке направил Вас в больницу на обследование, в результате которого было установлено, что Вы страдаете острым лейкозом, Вы не должны будете ждать лечения более одного месяца.
- Если Ваш семейный врач в неотложном порядке направил Вашего ребёнка в больницу на обследование, в результате которого было установлено, что у Вашего ребёнка – рак, лечение должно начаться в течение месяца.

Иногда местные больничные службы бывают настолько перегружены, что Вы не сможете пройти лечение в сроки, установленные национальными нормативами. В таком случае Вам будет предоставлена возможность поехать в другой город Шотландии, чтобы пройти курс лечения в установленные сроки. Если Вы хотели бы узнать об этом более подробно, поговорите с сотрудником Государственной Службы Здравоохранения, принимающим участие в Вашем обслуживании.

Как мы обеспечиваем соблюдение стандартов

Организация по Улучшению Качества Государственной Службы Здравоохранения Шотландии (NHS Quality Improvement Scotland) была создана для того, чтобы улучшить качество обслуживания пациентов. Она устанавливает стандарты обслуживания в рамках Государственной Службы Здравоохранения в Шотландии, регулярно контролирует и пересматривает предлагаемые пациентам услуги, чтобы обеспечить соблюдение описанных в данной брошюре стандартов.

Организация по Улучшению Качества Государственной Службы Здравоохранения Шотландии (NHS Quality Improvement Scotland) также публикует данные об общегосударственных стандартах обслуживания пациентов и подробные данные о стандартах по отдельным заболеваниям.

Ниже приводится контактная информация данной организации:

NHS Quality Improvement Scotland
Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA
Тел.: 0131 623 4300
Текстофон: 0131 623 4383
Факс: 0131 623 4299
Эл. почта: comments@nhshealthquality.org
Веб-сайт: www.nhshealthquality.org

Что делать, если Вы считаете, что стандарты обслуживания пациентов не соблюдаются

- Если Вы обеспокоены стандартами Вашего обслуживания или предлагаемых нами услуг, обсудите волнующие Вас проблемы с сотрудниками Государственной Службы Здравоохранения, задействованными в Вашем обслуживании – во многих случаях это может исправить положение.
- Свяжитесь с местным Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau), чтобы получить независимый совет и поддержку, касающуюся любых аспектов здравоохранения. На стр. 14 указано, как связаться с местным Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau).
- Вы можете подать жалобу. Более подробная информация содержится в брошюре «Как Подать Жалобу на Государственную Службу Здравоохранения» ('Making a complaint about the NHS'). На стр. 16 указано, где можно получить копию данной брошюры.

Что мы ожидаем от Вас

Вы можете помочь сами себе, другим пациентам и сотрудникам Государственной Службы Здравоохранения (NHS), если Вы будете выполнять следующие рекомендации:

Следите за своим здоровьем

Следите за своим здоровьем и ведите здоровый образ жизни. Это означает:

- проявляйте физическую активность
- потребляйте сбалансированную диету
- не курите
- не злоупотребляйте алкоголем
- не пользуйтесь наркотиками, и
- используйте презервативы при половых сношениях.

Информацию о здоровом образе жизни можно получить, позвонив в службу советов о здоровом образе жизни (healthy living advice line) по номеру: 08452 78 88 78, или на сайте: www.healthyliving.gov.uk.

Приходите на назначенные Вам приёмы вовремя

- Не опаздывайте на приём.
- Если Вы где-то задерживаетесь, позвоните нам и сообщите об этом.
- Если медработник, например, Ваш патронажный медработник (health visitor) или местная медсестра психиатрического профиля, собирается посетить Вас на дому, обязательно будьте дома в назначенное время.
- Если Вас направляют на приём в больницу, мы, возможно, свяжемся с Вами, чтобы назначить удобное для Вас время. В таком случае, пожалуйста, сообщите нам, когда Вам будет удобно.

Сообщите нам, если Вы хотите отменить приём

- Если Вы не можете явиться на приём, сообщите нам об этом как можно скорее, чтобы мы смогли пригласить в это время на приём другого пациента.
- Если мы забронировали для Вас машину, чтобы помочь Вам добраться на приём в больницу, но Вам это больше не нужно:
 - Сообщите нам об этом по телефону: 0800 389 1333 (звонки бесплатны), или
 - Свяжитесь с больницей или клиникой, в которую Вы должны были явиться, и попросите отменить Ваш приём.

Сообщайте нам Вашу контактную информацию

- Сотрудники регистратуры местной врачебной практики, стоматологической клиники или любой больницы или клиники, которую Вы посещаете, всегда должны знать, как с Вами связаться.

- Если Вы переехали или поменяли номер телефона, пожалуйста, сообщите нам об этом.

Выполняйте рекомендации, касающиеся Вашего здоровья и лечения

- Старайтесь выполнять любые рекомендации, касающиеся Вашего здоровья и лечения, которые мы согласовали с Вами.
- Если Вас что-либо беспокоит в связи с данными рекомендациями:
 - обсудите волнующие Вас вопросы с медработником, предложившим Вам данные рекомендации или осуществляющим Ваше лечение
 - свяжитесь с Вашей местной врачебной практикой, или
 - поговорите с сотрудником Вашей местной аптеки.

Задавайте любые вопросы, если Вы чего-то не поняли

- Если Вы чего-то не поняли о Вашем заболевании или лечении, сообщите нам об этом, и мы объясним всё, что Вам не ясно.
- Если мы употребляем непонятные для Вас слова, попросите их разъяснить.

Используйте службы здравоохранения целесообразным образом

- Если Ваша врачебная практика закрыта, а у Вас возникла неотложная проблема, Вы всё равно можете получить медицинское обслуживание и консультацию. В нерабочие часы медицинское обслуживание предоставляется местным управлением Государственной Службы Здравоохранения (NHS board).
- Чтобы получить медицинское обслуживание в нерабочие часы, звоните в круглосуточную телефонную службу (NHS 24) по номеру: 08454 24 24 24.
- В неотложном случае обращайтесь в ближайшее отделение неотложной помощи (Accident and Emergency (A&E) department), или звоните по номеру 999.

Относитесь к медицинским работникам с уважением

- Обращайтесь с медицинскими работниками вежливо и с уважением.
- Проявления насилия против сотрудников Государственной Службы Здравоохранения (NHS) или против других пациентов – абсолютно неприемлемое явление. В понятие «насилие» входят устные оскорбления и угрозы, а также физическое нападение. Если Вы проявите насилие, это может привести к следующему:
 - Вас могут вывести из медицинского учреждения
 - информация о Вас может быть передана другим учреждениям, оказывающим медицинское обслуживание, или
 - информация о Вас может быть передана в полицию.

Мы не приемлем оскорблений или брани, в основе которых лежит расовая

ненависть, дискриминация по половому признаку, либо любые другие МОТИВЫ.

Осторожно обращайтесь с лекарственными препаратами

- Принимайте любые лекарственные препараты, выданные нами, в соответствии с инструкциями и полностью завершите прописанный курс лечения. До того, как заменить лекарственный препарат или полностью прекратить принимать лекарство, следует проконсультироваться по этому поводу с Вашим лечащим врачом или фармацевтом.
- Не принимайте лекарств, срок годности которых подошёл к концу или лекарств, прописанных кому-то другому.
- Отдайте любые лекарства, срок годности которых подошёл к концу или неиспользованные лекарства Вашему фармацевту, который избавится от них безопасным образом.
- Не забывайте заранее заказывать рецепты на повторные курсы лекарственных средств.
- Храните лекарства в безопасном месте; там, где до них не смогут добраться дети.
- Если Вам нужно будет лечь в больницу, сообщите персоналу о любых лекарственных средствах, которые Вы уже принимаете. Лучше всего принести с собой все лекарственные средства, которые Вы принимаете, и отдать их медработнику, осуществляющему Ваше медицинское обслуживание. Если Вы не можете этого сделать, принесите список всех лекарств, которые Вы принимаете, и передайте его медработнику.

Помогите нам предотвратить распространение инфекционных заболеваний

- Чистые руки помогают в борьбе с распространением инфекционных заболеваний. До того, как зайти в больничную палату, особенно после посещения туалета, необходимо вымыть и высушить руки. Если при входе в палату или у кровати пациента имеется спиртовой гель для рук, обработайте им руки.
- Если Вам кажется, что медработник, собирающийся осмотреть Вас, забыл вымыть руки, попросите его/её это сделать.
- Если у Вас, или у кого-то из людей, с которыми Вы живёте, простуда или диарея (понос), либо если Вы плохо себя чувствуете, не приходите навещать Ваших родственников или друзей в больницу, пока не поправитесь.
- До того, как принести кому-нибудь продукты или питьё в больницу, следует спросить разрешения у сотрудников, работающих в палате.
- Если Вы пришли навестить кого-то в больнице, не садитесь к нему/к ней на койку. Количество посетителей, присутствующих одновременно, должно быть ограничено. Ни при каких обстоятельствах не касайтесь повязок, капельниц или другого оборудования, расположенного около койки.

- Если Вы считаете, что помещение не соответствует гигиеническим нормам, сообщите об этом сотруднику Государственной Службы Здравоохранения. Если речь идёт о больнице, Вы можете заявить об этом Старшей Медицинской Сестре Палаты (Ward Sister) или Старшей Медицинской Сестре Отделения (Charge Nurse).

Как ещё Вы можете нам помочь

Донорство крови, органов, ткани или костного мозга

Донорство крови, органов, ткани и костного мозга ежегодно спасает сотни жизней. Став донором, Вы можете спасти жизнь нескольким другим людям или улучшить их состояние здоровья.

- Если Вы заинтересованы в возможности стать донором крови, звоните по телефону: 0845 90 90 999 или зайдите на сайт Шотландской Национальной Службы Переливания Крови (Scottish National Blood Transfusion Service): www.scotblood.co.uk.
- Если Вы хотели бы стать донором органов или ткани после Вашей смерти, Вы должны зарегистрироваться в Реестре Доноров Органов Государственной Службы Здравоохранения (NHS Organ Donor Register). Вам следует обсудить Ваше желание с близкими, и носить с собой донорскую карточку. За более подробной информацией звоните в Службу для Доноров Органов (Organ Donor Line) по номеру: 0845 60 60 400 или зайдите на сайт Доноров Органов Государственной Службы Здравоохранения (NHS Organ Donor): www.uktransplant.org.uk.
- Если Вы уже сдаёте кровь, и хотели бы узнать о том, как зарегистрироваться в Британском Реестре Доноров Костного Мозга (British Bone Marrow Register), звоните по телефону: 0845 90 90 999, или зайдите на сайт: www.scotblood.co.uk. Если Вы пока ещё не сдаёте кровь, обращайтесь за более подробной информацией в Траст имени Энтони Нолана (Anthony Nolan Trust) по телефону: 0207 284 1234 или зайдите на сайт: www.anthonynolan.org.uk.

Работа на общественных началах и помощь местным организациям

- Если Вы хотели бы начать работать на общественных началах, узнать, в каких местных учреждениях требуется помощь добровольцев, можно в управлении Государственной Службы Здравоохранения (NHS board) – см. стр. 14; в местном центре по работе на общественных началах или на сайте: www.volunteerscotland.info.
- Чтобы узнать о том, каким образом мы вовлекаем людей в Вашем районе в процесс планирования услуг, предоставляемых Государственной Службой Здравоохранения, или чтобы принять личное участие в этом

процессе, свяжитесь с местным управлением Государственной Службы Здравоохранения (NHS board). Как это сделать, указано на стр. 14.

Сообщите нам, что Вы думаете о стандартах обслуживания пациентов

- Помогите нам улучшить стандарты обслуживания пациентов, сообщив нам Ваше мнение, и предоставив нам любые положительные или критические отзывы.
- Это можно сделать, например, в беседе с сотрудниками, заполнив опросники или с помощью ящиков для предложений.

Где можно получить дополнительную информацию

Информация об услугах, предоставляемых Государственной Службой Здравоохранения (NHS) и о Вашем здоровье

- За информацией о заболеваниях и предлагаемом медицинском обслуживании звоните по бесплатному телефону линии помощи Государственной Службы Здравоохранения (NHS Helpline) по номеру: **0800 22 44 88** (текстофон 18001 0800 22 44 88).
- Если Вы больны, звоните за консультацией в круглосуточную телефонную службу (**NHS 24**) по номеру: **08454 24 24 24** (текстофон: 18001 08454 24 24 24) (оплата звонков по местному тарифу).
- За информацией о местных службах NHS обращайтесь в местное управление Государственной Службы Здравоохранения (NHS board). Контактная информация NHS board указана в телефонной книге под шапкой «медицинское обслуживание» ('health services') или на сайте www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm.
- Обратитесь в местное Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau) – там Вам предложат бесплатную, конфиденциальную и независимую консультацию по широкому ряду вопросов, в том числе, связанных с услугами Государственной Службы Здравоохранения и Вашими правами. Если Вы хотели бы получить совет и помощь для того, чтобы подать жалобу на NHS, в местном Бюро консультаций Вам дадут независимый совет и окажут Вам поддержку. Адрес ближайшего Бюро можно найти в местном телефонном справочнике или на сайте: www.cas.org.uk.
- **Воспользуйтесь Интернетом**
 - www.show.scot.nhs.uk- здесь приводится информация о местных и общенациональных службах здравоохранения.
 - www.nhs24.com - на этом сайте Вы найдёте справочник для самостоятельного диагностирования и медицинскую энциклопедию, в которых приводится информация о заболеваниях, патологических

состояниях и методах их лечения. Здесь Вы также сможете узнать часы работы аптек в Вашем районе.

- www.show.scot.nhs.uk/waiting - здесь приводится информация о том, как долго пациенту придётся ожидать приёма у консультанта в амбулаторной клинике, после того, как семейный врач выдал направление. Вы можете воспользоваться этой информацией при обсуждении с Вашим семейным врачом вопроса о том, в какую клинику Вы хотели бы получить направление.

Информация о Ваших правах

- Местное Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau) даёт бесплатные, конфиденциальные и независимые советы по широкому кругу вопросов. Адрес ближайшего Бюро можно найти в телефонной книге или с помощью сайта www.cas.org.uk.
- Если Вы не в состоянии принимать самостоятельные решения или не можете сообщить другим о Ваших решениях, то Вы считаетесь недееспособным лицом (adult with 'incapacity'). За информацией о правах недееспособных совершеннолетних лиц, обращайтесь в Отдел Опекунства:

The Office of the Public Guardian

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road

Falkirk

FK1 1XR

Тел.: 01324 678 300

Факс: 01324 678 301

Веб-сайт: www.publicguardian-scotland.gov.uk

- За более подробной информацией о правах детей и подростков обращайтесь в Юридический центр Шотландии по работе с несовершеннолетними:

The Scottish Child Law Centre

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Номер телефона информационной службы: 0131 667 6333

Бесплатный номер телефона для лиц до 18 лет: 0800 328 8970

Факс: 0131 662 1713

Веб-сайт: www.sclc.org.uk

- Чтобы получить более подробную информацию о правах людей с психическими расстройствами, а также советы, связанные с Вашими правами в рамках Закона о Недееспособных Совершеннолетних Лицах (Adults with Incapacity Act), свяжитесь с Комиссией Шотландии по вопросам психического благосостояния населения

The Mental Welfare Commission for Scotland
Argyle House
3 Lady Lawson Street
Edinburgh
EH3 9SH
Тел.: 0131 222 6111
Факс: 0131 222 6112
Веб-сайт: www.mwcscot.org.uk

Другие брошюры, опубликованные в этой серии

Данная брошюра входит в серию брошюр, в числе которых также имеются следующие:

- **Конфиденциальность – это Ваше право: каким образом Государственная Служба Здравоохранения защищает Вашу личную медицинскую информацию (Confidentiality – it’s your right: How the NHS protects your personal health information)**
- **Как Вы можете ознакомиться с Вашей медицинской картой (How to see your health records)**
- **Как подать жалобу на Государственную Службу Здравоохранения (Making a complaint about the NHS)**
- **Согласие – это Ваше решение: Каким образом Вы должны участвовать в принятии решений, касающихся оказываемой Вам медицинской помощи и Вашего лечения (Consent – it’s your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment)**

Эти брошюры можно получить:

- в местных врачебных и стоматологических практиках, а также в больницах
- в других учреждениях, оказывающих услуги в рамках Государственной Службы Здравоохранения
- позвонив по телефону линии помощи Государственной Службы Здравоохранения (NHS Helpline): 0800 22 44 88 (текстофон: 18001 080022 44 88)
- www.hris.org.uk, и
- в местном Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau) – адрес ближайшего Бюро можно найти на веб-сайте: www.cas.org.uk или в телефонной книге.

Ваши отзывы

Мы хотели бы знать, что Вы думаете о данной брошюре. Пожалуйста, заполните эту анкету и вышлите её по адресу:

Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (марки не нужно)

1. Где Вы получили эту брошюру?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Семейный врач | <input type="checkbox"/> Больница |
| <input type="checkbox"/> Стоматолог | <input type="checkbox"/> Аптека |
| <input type="checkbox"/> Группа Поддержки | <input type="checkbox"/> Интернет |
| <input type="checkbox"/> Другое (укажите подробности) | |

2. Сколько Вам лет?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> До 16 | <input type="checkbox"/> 26 – 60 |
| <input type="checkbox"/> 16 – 25 | <input type="checkbox"/> Старше 60 |

3. Была ли для Вас эта брошюра...

- весьма полезной?
- полезной?
- не очень полезной?
- бесполезной?

4. Была ли эта брошюра...

- очень простой в понимании?
- простой в понимании?
- не очень простой в понимании?
- довольно трудной в понимании?

См. на обороте.

5. Что в особенности Вам понравилось в этой брошюре? Пожалуйста, сообщите нам об этом.

.....
.....

6. Что в особенности Вам не понравилось в этой брошюре? Пожалуйста, сообщите нам об этом.

.....
.....

7. Возможно, Вы считаете, что в этой брошюре отсутствует какая-то информация? Пожалуйста, сообщите нам об этом.

.....
.....

8. Что Вы думаете о дизайне этой брошюры (как брошюра выглядит)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

9. Есть ли у Вас какие-либо предложения, которые помогут нам улучшить эту брошюру?

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

Благодарим Вас за заполнение анкеты.
Мы ценим Ваши взгляды и отзывы.

Мы приложили все возможные усилия, чтобы убедиться, что информация, содержащаяся в данной брошюре, является верной. Однако, данная брошюра составлена исключительно в информационных целях и, следовательно, Вы не должны полагаться на неё таким же образом, как если бы в ней было изложено законодательство в полном объеме. Если Вы обдумываете возможность судебного иска, Вам следует обратиться к юристу, в Бюро консультаций для населения (citizens advice bureau) или в другое агентство, предоставляющее консультации.

Опубликовано Информационным Отделом Шотландии по Правам Пациентов (Health Rights Information Scotland), в рамках Совета Шотландии по Потребительским Правам (Scottish Consumer Council), по заказу Исполнительного Отдела Министерства Здравоохранения Шотландии (The Scottish Executive Health Department).



SCOTTISH EXECUTIVE

Редакция 2

Опубликовано в июле 2006 г.

Дата пересмотра: июль 2007 г.

Чтобы получить эту информацию на другом языке, или в другом формате, позвоните в местное управление Государственной Службы Здравоохранения (NHS board). Если Вам для этого нужна помощь, обратитесь в телефонную службу помощи по номеру телефона: 0800 22 44 88 (текстофон: 18001 0800 22 44 88), или зайдите на веб-сайт: www.hris.org.uk.