



La NHS et vous

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

À qui s'adresse cette brochure ?

Cette brochure s'adresse à toute personne utilisant la National Health Service (NHS) (sécurité sociale anglaise), partout en Écosse.

Que contient cette brochure ?

	Page
Ce que vous pouvez attendre de la NHS en Écosse	2
Attendre un rendez-vous, un examen ou un traitement	7
Ce que nous attendons de vous	9
Autres manières de nous aider	12
Où obtenir de plus amples informations	13

Ce que vous pouvez attendre de la NHS en Écosse

À la National Health Service (NHS) (sécurité sociale anglaise) en Écosse :

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

Nous vous procurerons un service de grande qualité en toute sécurité, conçu pour répondre aux besoins des patients, ainsi qu'à ceux de leurs aides et de leurs familles.

Services pour tous

- Nous vous fournissons des services en fonction de vos besoins médicaux ou de santé, pas de vos ressources financières. La plupart des services de la NHS sont gratuits, mais il peut y avoir des frais, par exemple pour des médicaments et des services dentaires.
- Nous vous traiterons avec dignité et respect, quelle que soit votre appartenance ethnique, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle, votre confession, vos convictions politiques ou vos handicaps.

Soins médicaux de grande qualité, en toute sécurité

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

Répondre à vos besoins

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

Communiquer avec vous

- Nous discuterons avec vous de votre santé et des soins dont vous pourriez avoir besoin.
- Si vous avez besoin de faire des examens ou de suivre un traitement, nous vous expliquerons quels choix s'offrent à vous, y compris les risques et avantages de chaque option.
- Nous vous fournirons toutes les informations de manière à ce que vous puissiez les comprendre (par exemple : dans une autre langue que l'anglais).
- Si vous avez besoin d'un interprète ou d'un interprète en langage des signes, ou que vous avez d'autres besoins particuliers de communication, nous nous organiserons pour vous aider si nous le pouvons.
- Si vous avez besoin d'une aide, d'un membre de votre famille, d'un partenaire ou d'un ami pour vous soutenir ou pour vous aider à exprimer vos opinions, cette aide sera la bienvenue.
- Si vous souhaitez que quelqu'un d'autre vous apporte son soutien ou vous aide à exprimer vos opinions (un défenseur indépendant), nous pouvons vous aider à vous organiser.

Vous impliquer dans les décisions sur vos soins

- Vous avez le droit d'accepter ou de refuser un traitement, un examen, un test, un dépistage, et une procédure de diagnostic (un examen pour trouver la cause d'une maladie ou d'un problème médical).
- Vous pouvez demander un deuxième avis médical à tout moment pendant le cours de vos soins.
- Si vous voulez que quelqu'un d'autre soit présent lorsqu'un membre du personnel soignant vous examine, veuillez nous le faire savoir. Ce peut être un ami, un membre de votre famille, un partenaire, un aide à domicile, un autre membre du personnel soignant, ou un défenseur indépendant.
- Si vous avez des préférences sur des traitements à venir, veuillez nous le dire. Cela nous permettra de prendre en compte vos décisions dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de le faire à l'avenir.
- Pour des rendez-vous hospitaliers, vous pouvez être impliqué dans le choix de l'hôpital et du spécialiste qui s'occupera de vous. Vous devrez parler de vos choix avec votre General Practitioner ou GP (médecin généraliste), mais vous pouvez en apprendre plus sur le site internet de la NHS Scotland Waiting Times (délais d'attente de la NHS en Ecosse - **www.waiting.scot.nhs.uk**). Votre choix peut être limité. Si c'est le cas, nous vous expliquerons pourquoi.

- Il y a des cas où nous pourrions vous traiter sans votre accord, par exemple :
 - En cas d'urgence si vous ne pouvez pas nous dire ce que vous souhaitez
 - Si vous êtes un adulte qui ne peut pas prendre des décisions par vous-même ou nous communiquer vos décisions (ceci est appelé « incapacité » (incapacity))
 - Si vous êtes traité dans le cadre de la Mental Health Act (la loi sur les maladies mentales), ou
 - Si vous avez moins de 16 ans et que vous ne pouvez pas comprendre ce que le traitement implique ou que vous ne pouvez pas nous dire ce que vous souhaitez - dans ces cas, votre parent ou tuteur peut donner son consentement pour vous.
- Vous avez le droit d'être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements.

Voir page 16 pour savoir où vous procurer une copie de la brochure sur le consentement.

Vous donner des informations

- Nous vous donnerons des informations sur les services médicaux locaux. Voir la page 13 pour savoir où obtenir ces informations.
- Des informations de grande qualité sur les conditions médicales, sur vos droits et sur une bonne hygiène de vie sont disponibles dans un format qui vous est adapté.
- Nous vous donnerons les noms des personnes responsables de vos soins et la manière de les contacter.
- Si vous êtes sur le point de partir après un séjour à l'hôpital, nous enverrons des informations écrites à votre médecin généraliste sur votre séjour à l'hôpital. Nous vous donnerons accès à ces informations et nous vous en donnerons un exemplaire si vous le souhaitez.
- Nous vous fournirons, à votre demande, un exemplaire de toute lettre, fax ou courriel écrit par le personnel NHS concernant vos soins et votre traitement.
- Nous vous informerons sur les moyens de nous donner votre avis ; que ce soit pour faire des compliments, des commentaires ou pour vous plaindre.

Protéger vos informations

- À la NHS, nous avons l'obligation légale de garder vos informations confidentielles.
- Nous conserverons des dossiers précis et à jour des soins que vous recevez. Ces dossiers sont rédigés sur papier, conservés sur informatique, ou les deux, puis ils sont stockés en toute sécurité à différents endroits de la NHS.
- A l'avenir, nous conserverons de plus en plus d'informations de vos dossiers médicaux sur ordinateur. Le personnel de la NHS trouvera ainsi plus facilement les renseignements vous concernant, afin que vous bénéficiiez des

soins dont vous avez besoin, où que vous soyez.

- Si vous utilisez les services de la NHS, nous vous donnerons votre propre numéro d'identification, appelé un numéro CHI (Community Health Index). Chaque fois que cela sera possible, nous inclurons votre numéro CHI sur tout dossier que nous garderons concernant vos soins. Cela facilite la tâche du personnel du NHS pour trouver les bonnes informations vous concernant et pour vous donner les meilleurs soins possibles.
- Vous avez le droit de savoir comment nous utilisons, partageons et protégeons vos dossiers médicaux personnels. Dites-nous si vous ne voulez pas que nous transmettions vos dossiers médicaux à d'autres employés de la NHS.
- Vous avez le droit de consulter vos dossiers médicaux et, si vous le décidez, d'en avoir une copie.

Voir page 16 pour savoir où vous procurer nos brochures sur la confidentialité et comment consulter vos dossiers médicaux.

Travailler ensemble et avec les autres

- Tous les départements de la NHS travailleront ensemble pour s'assurer que vos soins sont coordonnés et cohérents.
- Nous travaillerons en étroite collaboration avec les autres organisations qui participent aux soins et à l'assistance de la collectivité.

Travailler avec vous pour vous aider à rester en bonne santé

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

Travailler avec vous pour améliorer nos services

- Nous prendrons des décisions sur les changements apportés à nos services de manière ouverte et honnête.
- Nous ferons participer les patients, les aides à domicile et les membres du public pour prendre nos décisions sur nos services. Pour en savoir plus sur la manière dont nous faisons participer les habitants de votre secteur dans les décisions concernant les services de la NHS, ou pour participer, veuillez contacter votre NHS Board local (bureau NHS local). Voir page 13 pour savoir comment les contacter.
- Nous utiliserons vos commentaires et vos réclamations pour améliorer les services.

Commentaires et réclamations

- Nous prenons en compte tous les commentaires sur les soins qui vous ont été dispensés, positifs ou négatifs.
- Nous vous informerons de ce qu'il adviendra, suite à vos commentaires.
- Si vous avez des inquiétudes concernant vos soins ou nos services, en discuter avec le personnel de la NHS concerné par vos soins peut souvent être d'une grande aide.

Voir page 16 pour savoir où vous procurer notre brochure sur les réclamations.

Attendre un rendez-vous, un examen ou un traitement

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

Objectifs nationaux

Les Scottish Government Health Directorates (Directions du gouvernement écossais sur la santé) ont établi des objectifs pour l'ensemble de l'Écosse, qui définissent la rapidité avec laquelle vous devriez obtenir certains types de rendez-vous, d'examen ou de traitements. Ces objectifs sont présentés ci-dessous.

Contactez le cabinet de votre GP

- Lorsque vous contactez votre GP surgery (le cabinet de votre médecin généraliste), vous devez pouvoir voir ou parler à quelqu'un pour demander des conseils dans les deux jours ouvrables, si c'est ce dont vous avez besoin.
- Vous devriez pouvoir prendre un rendez-vous trois à quatre jours ouvrables en avance.
- L'équipe du cabinet de votre GP vous aidera à décider de la personne qui devrait vous soigner. Cela pourra être un GP, une infirmière du cabinet, ou un autre professionnel de la santé.

Rendez-vous à l'hôpital

D'ici la fin mars 2009, vous devriez pouvoir :

- Obtenir une consultation externe à l'hôpital dans les 15 semaines à partir de la date à laquelle votre GP vous réfère
- Obtenir un traitement interne ou journalier (day-case) dans les 15 semaines à partir de la date à laquelle votre GP vous réfère
- Être vu dans les six semaines si vous avez besoin d'un des examens ci-dessous pour trouver la cause d'un problème médical ou d'un état de santé.
 - IRM (MRI scan)
 - Tomodensitométrie (CT scan)
 - Échographie (Ultrasound)
 - Scanner avec contraste baryté (Barium scan)
 - Endoscopie haute (Upper endoscopy)
 - Cystoscopie (Cystoscopy)
 - Sigmoidoscopie (Sigmoidoscopy)
 - Coloscopie (Colonoscopy)

Département des urgences et des accidents

Lorsque vous arrivez au département Accident and Emergency (A&E) (département des urgences), le délai maximum d'attente devrait être de quatre heures avant d'être admis dans une salle, renvoyé chez vous ou transféré dans un autre hôpital.

Opération de la cataracte

Si vous êtes envoyé par votre GP (médecin généraliste) ou un optométriste (optométriste) pour une opération de la cataracte, vous ne devriez pas à attendre plus de 18 semaines.

Fracture de la hanche

Si vous vous fracturez la hanche et que vous êtes admis dans une specialist orthopaedic unit (unité de spécialité orthopédique) pour une intervention chirurgicale, vous serez opéré sous 24 heures, si nécessaire.

Maladie cardiaque

- Si vous êtes envoyé par votre médecin généraliste (GP) pour un traitement dans une rapid-access chest pain clinic (clinique à accès rapide spécialisée dans les douleurs à la poitrine), vous n'aurez pas à attendre plus de 16 semaines.
- Si un cardiologue vous a référé pour un traitement, vous n'attendrez pas plus de 16 semaines.

Cancer

- Si votre GP (médecin généraliste) vous fait hospitaliser d'urgence pour examens, parce qu'il ou elle pense que vous avez peut-être un cancer, et que cela est confirmé, vous devriez commencer le traitement dans les deux mois après qu'il vous ait référé.
- Si les médecins vous disent que vous avez un cancer du sein, vous devriez commencer le traitement dans le mois.
- Si vous êtes envoyé d'urgence à l'hôpital par votre GP pour des examens et que l'on découvre une leucémie aigüe, vous n'attendrez pas plus d'un mois pour que le traitement démarre.
- Si votre enfant est envoyé d'urgence à l'hôpital par votre GP pour des examens et que l'on découvre qu'il a un cancer, le traitement démarrera dans le mois.

Parfois, les services de l'hôpital de proximité sont tellement encombrés qu'il ne sera pas possible que vous suiviez un traitement dans les délais nationaux. Si c'est le cas, vous aurez la possibilité de vous déplacer ailleurs en Écosse pour suivre un traitement dans les délais prévus. Si vous souhaitez en savoir davantage à ce propos, discutez-en avec un membre du personnel de la NHS participant à vos soins.

Ce que nous attendons de vous

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

Faites attention à vous

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

- Faire plus d'exercice
- Manger équilibré
- Arrêter de fumer
- Ne pas boire trop d'alcool
- Ne pas consommer de drogues, et
- Utiliser un préservatif lors de rapports sexuels.

Utilisez les services de santé correctement

- Si vous ne vous sentez pas bien et si votre GP surgery (cabinet médical) est fermé, vous pouvez toujours obtenir des conseils et des soins médicaux en dehors des heures ouvrées. Vous pouvez faire cela en appelant NHS 24 au **08454 24 24 24**. Selon votre situation, ils peuvent vous dire comment vous soigner vous-même chez vous, recommander que vous voyiez un médecin ou, en cas d'urgence, envoyer une ambulance.
- **Si vous pensez que votre vie est en danger et que vous avez besoin d'une ambulance en urgence, appelez toujours le 999 et demandez une ambulance.**
- N'utilisez les services hors-heures ouvrées et Accident and Emergency (A&E) (les urgences) que dans les situations d'urgence. Vous devriez toujours utiliser votre GP surgery (cabinet médical) pour les traitements de routine et les conseils médicaux.

Honorez vos rendez-vous

- Soyez à l'heure aux rendez-vous.
- Si vous allez être en retard, téléphonez-nous et avertissez-nous.
- Si un membre de notre personnel vient vous rendre visite à domicile (par exemple, un visiteur médical ou une infirmière psychiatrique locale), assurez-vous d'être chez vous à l'heure convenue.
- Si vous ne pouvez pas honorer votre rendez-vous, informez l'hôpital ou la clinique dès que possible afin que nous puissions le proposer à quelqu'un d'autre.
- Si un transport en ambulance a été réservé pour un rendez-vous hospitalier, mais que vous n'en avez plus besoin, avertissez le Scottish Ambulance Service (service ambulancier écossais) en appelant le **0800 389 1333** (appels gratuits).

Assurez-vous d'être joignable

- Assurez-vous que votre GP surgery (cabinet médical), votre dentiste ou l'hôpital ou la clinique dans laquelle vous vous rendez possèdent vos coordonnées à jour pour vous contacter.
- Si vous changez d'adresse ou de numéro de téléphone, veuillez nous avvertir.

Posez des questions sur tout ce que vous ne comprenez pas

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

Suivez les conseils et le traitement

- Essayez de suivre tout conseil ou traitement que nous avons convenu avec vous.
- Si vous êtes inquiet à ce sujet :
 - Discutez-en avec la personne qui vous a conseillé ou donné le traitement
 - Contactez votre GP surgery (cabinet médical), ou
 - Parlez à quelqu'un dans votre pharmacie locale.

Faites attention avec les médicaments

- Prenez les médicaments que nous vous fournissons en suivant nos instructions et allez jusqu'au bout du traitement.
- Avant de décider de changer ou d'arrêter votre traitement, vous devez en discuter avec votre médecin ou votre pharmacien.
- Ne prenez pas de médicaments dont la date de péremption est dépassée, ni des médicaments prescrits à quelqu'un d'autre.
- Donnez tout médicament périmé ou inutilisé à votre pharmacien pour qu'il les élimine en toute sécurité.
- Essayez de commander vos renouvellement de prescriptions en avance.
- Stockez les médicaments dans un endroit sécurisé à l'abri des enfants.
- Si vous allez à l'hôpital, informez le personnel des médicaments que vous prenez déjà. La meilleure façon de le faire est d'apporter tous les médicaments que vous prenez avec vous et de les donner à un membre du personnel qui s'occupe de vous. Si vous ne pouvez pas le faire, essayez d'apporter une liste de tous les médicaments que vous prenez et donnez-la à un membre du personnel.

Aidez-nous à stopper la propagation des infections

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

Traitez le personnel de santé avec respect

- Traitez le personnel de santé poliment et avec respect.
- La violence à l'encontre du personnel de la NHS ou des autres patients est totalement inacceptable. La violence inclut les injures et les menaces ainsi que les agressions physiques. Si vous êtes violent, nous pouvons :
 - vous interdire l'accès aux locaux de soins médicaux
 - passer les informations vous concernant aux autres praticiens de soins médicaux, ou
 - passer des informations vous concernant à la police.
- Nous n'accepterons aucune injure ou harcèlement de nature raciale, sexuelle ou de tout autre type.

Autres manières de nous aider

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

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

- Si devenir un donneur de sang vous intéresse, vous pouvez téléphoner au **0845 90 90 999** ou aller sur le site Web du Scottish National Blood Transfusion Service (service national écossais de transfusion sanguine) : **www.scotblood.co.uk**, ou texter « blood » au **61611**.
- Si vous souhaitez devenir un donneur d'organes ou de tissus après votre décès, vous devez inscrire votre nom au NHS Organ Donor Register (registre des donneurs d'organes de la NHS). Vous devez également discuter de vos souhaits avec vos proches et porter une donor card (carte de donneur). Pour de plus amples informations, téléphonez à la Organ Donor Line (ligne des donneurs d'organes) au **0845 60 60 400** ou allez sur le site Web de NHS Organ Donor (donneurs d'organes de la NHS) : **www.uktransplant.org.uk**.
- Vous pouvez également décider de faire un don d'organe, tel qu'un rein, en tant que donneur vivant. Un donneur vivant est souvent un membre de la famille ou un proche de la personne recevant l'organe. Le donneur doit toujours réfléchir prudemment aux risques. Pour en savoir plus sur la manière de devenir un donneur vivant, appelez la Organ Donor Line (ligne des donneurs d'organes) au **0845 60 60 400** ou allez sur le site de NHS Organ Donor (dons d'organes de la NHS) : **www.uktransplant.org.uk**.
- Pour faire don de moelle osseuse, contactez la fondation Anthony Nolan Trust au **0207 284 1234** ou allez sur leur site Web : **www.anthonynolan.org.uk**.

Devenir bénévole ou s'impliquer

Si vous souhaitez devenir bénévole, vous pouvez connaître les opportunités existantes dans votre localité en :

- contactant votre NHS board local (bureau NHS local) (voir page 13 pour savoir comment faire) ou votre centre de bénévolat local,
- contactant votre centre de bénévolat local,
- vous rendant sur le site internet du Volunteer Centre in Scotland Network (réseau écossais de centres de bénévolat) : **www.volunteerscotland.org.uk**

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

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

Où obtenir de plus amples informations

Informations sur les services de la NHS

- Appelez gratuitement la NHS Helpline (ligne d'assistance de la NHS) au **0800 22 44 88** (textphone **18001 0800 22 44 88**) pour des renseignements fiables sur les maladies et états de santé, les services de la NHS et les questions de santé d'actualité.
- Appelez NHS 24 au **08454 24 24 24** (textphone **18001 08454 24 24 24**) si vous ne vous sentez pas bien et pensez que vous ne pouvez pas attendre que votre GP surgery (cabinet médical) soit ouvert (coût d'un appel local).
- **www.nhs24.com** dispose d'informations générales concernant les maladies et les états de santé, les services de la NHS et les questions de santé d'actualité. Vous pouvez aussi trouver des informations sur les services locaux, y compris les GP (généralistes), les dentistes et les chemists (pharmacies).
- Contactez votre NHS board local (bureau NHS) pour en savoir plus sur les services NHS locaux. Vous pouvez trouver leurs coordonnées dans l'annuaire, à la rubrique « health services » (services de santé) ou en appelant la NHS Helpline (ligne d'assistance de la NHS) au **0800 22 44 88**.

Informations, conseil et défense

- Contactez votre **Citizens Advice Bureau** local (bureau local de conseils aux citoyens) pour un conseil gratuit, confidentiel et indépendant sur un large éventail de problèmes, y compris les services de la NHS et vos droits. Si vous souhaitez parler à quelqu'un pour un conseil ou une assistance pour faire une réclamation auprès de la NHS, votre bureau local vous fournira un conseil et une assistance indépendants. Pour trouver votre agence la plus proche, recherchez dans votre annuaire téléphonique ou sur Internet à **www.cas.org.uk**.
- Contactez la **Scottish Independent Advocacy Alliance** (l'Alliance écossaise de défense indépendante) en appelant le **0131 260 5380**. Allez sur leur site Web : **www.siaa.org.uk** pour en savoir plus sur la défense ou pour trouver une organisation de défense indépendante dans votre secteur.
- Si vous ne pouvez pas prendre de décisions par vous-même ou que vous ne pouvez pas communiquer vos décisions, c'est un cas d'incapacité (incapacity). Pour de plus amples informations sur les droits des adultes ayant une incapacité, contactez :

The Office of the Public Guardian (Écosse) (Bureau du Défenseur Public)

Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
Téléphone **01324 678 300**
E-mail **opg@scotcourts.gov.uk**
Site Web **www.publicguardian-scotland.gov.uk**

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

The Scottish Child Law Centre (Centre écossais du droit des enfants)

54 East Crosscauseway
Edinburgh
EH8 9HD
Ligne d'assistance de renseignement **0131 667 6333**
Numéro gratuit **0800 328 8970** (pour les mineurs)
Service de renseignements gratuit par texte **80800** (Textez « SCLC » suivi par votre question. Les réponses seront envoyées par texte vers votre téléphone portable.
E-mail **enquiries@sclc.org.uk**
Site Web **www.sclc.org.uk**

- Pour de plus amples informations sur les droits pour les gens atteints d'une maladie mentale, d'un handicap d'apprentissage, de démence ou d'un autre trouble mental, contactez :

Mental Welfare Commission for Scotland (Commission écossaise pour la santé mentale)

Téléphone **0800 389 6809**
E-mail **enquiries@mwscot.org.uk**
Site Web **www.mwscot.org.uk**

A partir du 1er April 2009, l'adresse de la Mental Welfare Commission for Scotland (Commission écossaise pour la santé mentale) sera :

Mental Welfare Commission for Scotland
Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

Informations sur les standards

Le NHS Quality Improvement Scotland (QIS) (service d'amélioration de la qualité de la NHS en Écosse) a été créé pour améliorer la qualité des soins que nous dispensons. Il fixe les standards des services de la NHS en Écosse. Il contrôle et revoit les services régulièrement pour s'assurer que les standards décrits dans cette brochure soient atteints.

- Vous pouvez consulter des rapports de toute inspection ou révision de service qui se produisent.
- NHS Quality Improvement Scotland (service d'amélioration de la qualité de la NHS écossaise) peut vous procurer des informations sur les standards qui devraient être atteints.

Vous pouvez contacter NHS Quality Improvement Scotland à :

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

Téléphone **0131 623 4300**

Textphone **0131 623 4383**

E-mail **comments@nhshealthquality.org**

Site Web **www.nhshealthquality.org**

Informations sur les droits médicaux

- **Confidentiality – it's your right** (Confidentialité - c'est votre droit) explique comment la NHS protège vos informations médicales personnelles.
- **How to see your health records** (Comment avoir accès à vos dossiers médicaux) vous indique vos droits à consulter ou à obtenir une copie de vos dossiers médicaux
- **Making a complaint about the NHS** (Faire une réclamation auprès de la NHS) vous indique comment déposer une réclamation en utilisant la procédure de réclamation de la NHS
- **Consent – it's your decision** (Le consentement – c'est votre décision) vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux
- **Healthcare for overseas visitors** (Les services de santé pour les visiteurs étrangers) une série de fascicules expliquant à quels services de la NHS ont droit les visiteurs étrangers pendant leur séjour en Écosse

Informations pour les enfants et les jeunes

- **Confidentiality – your rights** (Confidentialité – vos droits) vous indique comment la NHS conserve vos informations en toute confidentialité
- **Have your say! Your right to be heard** (A vous la parole ! Votre droit à être entendu) vous indique comment donner votre avis ou déposer une réclamation concernant la NHS
- **Consent – your rights** (Le consentement – vos droits) vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux

Vous pouvez obtenir toutes ces brochures auprès :

- Des GP surgeries (cabinets médicaux), des cabinets dentaires et des hôpitaux et de tout autre lieu dans lequel vous recevez des soins de la NHS
- De la NHS Helpline au **0800 22 44 88** (textphone **18001 0800 22 44 88**).
- Du site **www.hris.org.uk**, et
- De votre Citizens Advice Bureau local (bureau local de conseil aux citoyens) (vous trouverez votre bureau le plus proche sur **www.cas.org.uk** ou dans votre annuaire local)

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

Produit par Health Rights Information Scotland, un projet de Consumer Focus Scotland, pour le Scottish Government Health Directorates.



Version 3

Publié en janvier 2009 Date de révision janvier 2011

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