



Nacionalinė sveikatos tarnyba ir jūs

**Ko galite tikėtis iš mūsų
Ko mes tikimės iš jūsų**

Kam skirtas šis lankstinukas?

Šis lankstinukas skirtas visiems, kas naudojasi National Health Service (NHS) (Nacionalinės sveikatos tarnybos) paslaugomis bet kurioje Škotijos vietoje.

Ką rasite šiame lankstinuke?

	Psl.
Ko galite tikėtis iš NHS (Nacionalinės sveikatos tarnybos) Škotijoje	2
Jei laukiate priėmimo pas gydytoją, tyrimų ar gydymo	6
Ko tikimės iš jūsų	8
Kaip dar galite padėti	11
Kur gauti daugiau informacijos	12

Ko galite tikėtis iš NHS (Nacionalinės sveikatos tarnybos) Škotijoje

National Health Service (NHS) (Nacionalinės sveikatos tarnybos) Škotijoje darbuotojai:

- padės jums nesirgti ir
- rūpinsis jumis, jei susirgsite.

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. Dauguma NHS paslaugų yra nemokamos, tačiau gali būti imamas mokestis už tokius dalykus, kaip vaistai ir dantų gydymas.
- Mes jus aptarnausime oriai ir pagarbiai, nepriklausomai nuo jūsų rasės, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos, tikėjimo, politinių įsitikinimų ar neįgalumo.

Saugi, aukštos kokybės sveikatos priežiūra

- Mes teiksime pačios aukščiausios kokybės priežiūros bei gydymo paslaugas, kokias galima teikti su mūsų turimais ištekliais.
- Mes užtikrinsime, kad visi NHS 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 apsaugos paslaugas, atsižvelgdami į jūsų poreikius ir, kai įmanoma, į jūsų pageidavimus.
- Jei jums kelia susirūpinimą kai kurie jūsų sveikatos priežiūros aspektai (pavyzdžiui, 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 sveikatos 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, mes jums paaiškinsime visus variantus, o taip pat išdėstysime kiekvieno varianto rizikas ir privalumus.
- Mes pateiksime visą informaciją jums suprantama forma (pavyzdžiui, kita nei anglų kalba).
- Jei jums reikalingas vertėjas arba gestų kalbos vertėjas, arba jei turite kitokių ypatingų bendravimo poreikių, jei tik galėsime, 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, pavyzdžiui, nepriklausomas patarėjas (independent advocate), jums suteiktų paramą arba padėtų jums geriau išsakyti savo nuomonę, mes galime padėti jums tokį susirasti.

Jūsų indėlis priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros

- Jūs turite teisę sutikti arba nesutikti su bet koku gydymu, apžiūromis arba tyrimais, sveikatos tikrinimo ar diagnostinėmis procedūromis (tyrimai, skirti ligos priežastčiai ar susirgimui nustatyti).
- Bet kuriuo jūsų sveikatos priežiūros metu jūs galite paprašyti antro specialisto nuomonės.
- 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 patarėjas (independent advocate).
- Jei turite pageidavimų dėl savo gydymo ateityje, prašome juos mums perduoti. 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 General Practitioner arba GP (šeimos gydytoju). Daugiau apie tai sužinosite, apsilankę NHS Scotland Waiting Times (Škotijos NHS Laukimo terminų) tinklalapyje (www.waiting.scot.nhs.uk). Gali būti, kad jūsų pasirinkimo galimybės bus ribotos. Jei taip atsitiktų, mes jums apie tai paaiškinsime.
- Kartais mes galime jus gydyti ir be jūsų sutikimo, pavyzdžiui,
 - 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 Mental Health Act (Įstatymą dėl psichinės sveikatos) arba
 - jei esate jaunesnis negu 16 metų asmuo ir nesuprantate, ką reiškia tam

tikras gydymas arba negalite mums paaiškinti savo norų, sutikimą jūsų vardu duos vienas iš jūsų tėvų ar globėjų.

- Jūs turite teisę dalyvauti priimančioms sprendimams dėl jūsų priežiūros ir gydymo.

Žr. psl. 15, jei norite sužinoti, kur galima gauti lankstinuką apie sutikimą.

Informacijos jums suteikimas

- Mes jus informuosime apie vietoje teikiamas medicinos paslaugas. Žr. psl. 12, jei norite sužinoti, kur galima gauti šią informaciją.
- Mes jums suteiksime kokybišką informaciją apie susirgimus, jūsų teises ir sveiką gyvenseną jums suprantama forma.
- Mes jums pranešime darbuotojų, atsakingų už jūsų priežiūrą, pavardes bei kontaktinius duomenis.
- Išrašant jus iš ligoninės, jūsų GP bus nusiųstas laiškas apie jūsų gydymą ligoninėje. Jei pageidausite, mes jums leisime susipažinti su šia informacija ir duosime jos kopiją.
- Paprašę, galite gauti kopijas visų laiškų, faksų ar el. laiškų, kuriuos NHS darbuotojai rašė apie jūsų priežiūrą bei gydymą.
- Mes jus informuosime apie tai, kaip galėsite mums išsakyti savo nuomonę – pateikti padėką, pastabas ar skundus.

Saugus jūsų informacijos laikymas

- NHS pagal įstatymus privalo visą informaciją apie jus laikyti konfidencialiai.
- Mes saugosime tikslią informaciją apie jums suteiktas paslaugas, kuri bus nuolat atnaujinama. Ši informacija gali būti surašyta popieriuje arba laikoma kompiuteryje, arba ir vienaip ir kitaip, ji yra saugiai laikoma įvairiose NHS patalpose.
- Ateityje planuojame vis daugiau ir daugiau informacijos apie jūsų sveikatą saugoti kompiuteryje. Tai palengvins NHS personalui rasti informaciją apie jus, kad galima būtų suteikti jums reikalingas paslaugas nepriklausomai nuo to, kur tuo metu esate.
- Jei esate NHS klientas, jums bus skirtas jus identifikuojantis numeris, kuris vadinasi CHI (Community Health Index) numeris. Jei tik įmanoma, jūsų CHI numeris bus įrašomas visuose susijusiuose su jūsų priežiūra dokumentuose, kurie yra saugomi pas mus. Tai palengvins NHS personalui surasti reikiamą medicininę informaciją apie jus, bei 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 NHS darbuotojams.
- Jūs turite teisę susipažinti su savo ligos istorija ir, jei pageidaujate, gauti jos kopiją.

Žr. psl. 15, jei norite sužinoti, kur gauti lankstinukus apie konfidencialumą arba kaip galima peržiūrėti savo ligos istoriją.

Bendradarbiavimas tarpusavyje bei su kitais

- Visi NHS skyriai bendradarbiaus tarpusavyje, siekdami, kad jūsų sveikatos priežiūra būtų koordinuota ir nuosekli.
- Mes glaudžiai bendradarbiausime su kitomis organizacijomis, kurios taip pat teikia priežiūros bei paramos paslaugas bendruomenei.

Bendradarbiavimas su jumis saugant jūsų sveikatą

- 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 pagerinti mūsų paslaugas

- Mes atvirai ir sąžiningai priimsime sprendimus dėl pokyčių mūsų paslaugose.
- Mes sieksime, kad priimant sprendimus dėl mūsų paslaugų, dalyvautų pacientai, slaugytojai bei plačioji visuomenė. Jei norite gauti daugiau informacijos apie tai, kaip prie sprendimų dėl NHS paslaugų gali prisidėti jūsų rajono gyventojai, arba jei norite patys dalyvauti priimant šiuos sprendimus, kreipkitės į savo vietos NHS board (Nacionalinės sveikatos tarnybos valdybą). Jos kontaktinius duomenis rasite 12 puslapyje.
- Mes atsižvelgsime į jūsų pastabas ir nusiskundimus.

Pastabos bei nusiskundimai

- Mes laukiame bet kokių pastabų apie jūsų gautas paslaugas – ir gerų, ir blogų.
- Mes jums pranešime, kaip bus atsižvelgta į jūsų pareikštas pastabas.
- Jei esate nepatenkinti savo sveikatos priežiūra arba jums suteiktomis paslaugomis, dažnai gali būti naudinga pasikalbėti su jūsų priežiūrą vykdančiu NHS personalu.

Žr. psl. 15, jei norite sužinoti, kur gauti mūsų lankstinuką apie skundų pateikimą.

Jei laukiate priėmimo pas gydytoją, tyrimų ar gydymo

Jei turite būti įrašytas / įrašyta į eilę priėmimui pas gydytoją, tyrimams ar gydymui, mes stengsimės, kad laukti jums reikėtų kaip įmanoma trumpiau. Mes jums pranešime, kada galite tikėtis būti priimtas / priimta.

Valstybiniai planai

The Scottish Government Health Directorates (Škotijos Vyriausybės sveikatos direktoratas) 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.

Kai kreipiatės į savo GP surgery (šeimos gydytojų polikliniką)

- Po to, kai kreipėtės į savo GP surgery (šeimos gydytojų polikliniką), per dvi darbo dienas turite būti priimtas / priimta konsultacijai arba ji gali būti suteikta telefonu, jei jums šito reikia.
- Priėmimas pas gydytoją turėtų būti paskirtas, jei jį užsisakote prieš 3 ar daugiau darbo dienų.
- GP surgery (šeimos gydytojų poliklinikos) darbuotojai padės jums nuspręsti, koks specialistas galėtų suteikti reikalingą konsultaciją. Tai gali būti šeimos gydytojas, medicinos sesuo ar kitas medicinos darbuotojas.

Priėmimai pas gydytoją ligoninėje

Nuo 2009 m. kovo pabaigos jūs galėsite:

- ambulatoriškai pasitikrinti pas ligoninėje dirbantį gydytoją per 15 savaičių nuo tos dienos, kai gavote GP nukreipimą.
- gydytis ligoninėje arba gauti vienos dienos gydymą (be nakvynės) ligoninėje per 15 savaičių nuo tos dienos, kai gavote nukreipimą.
- būti priimtas / priimta per šešias savaites, jei jums reikalingas 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

Atvykus į Accident and Emergency (A&E) skyrių (ligoninės priimamąjį), reikės laukti ne ilgiau kaip keturias valandas, kol būsite paguldyti į palatą, išleisti namo arba pervežti į kitą ligoninę.

Kataraktos operacija

Gavę GP arba optometrist (optiko) nukreipimą kataraktos operacijai, neturėtumėte jos laukti ilgiau negu 18 savaitių.

Klubo sąnario lūžis

Jei susilaužysite klubo sąnarį ir būsite paguldytas / paguldyta į specialist orthopaedic unit (ortopedijos skyrių) operacijai, ji bus atlikta per 24 valandas, jei jums jos reikės.

Širdies ligos

- Jeigu jūsų GP nukreips jus gydyti į rapid-access chest pain clinic (skausmo krūtinės srityje klinika), jums nereikės šio gydymo laukti ilgiau kaip 16 savaitių.
- Gavus širdies specialisto nukreipimą gydymui, jo jums nereikės laukti ilgiau negu 16 savaitių.

Vėžys

- Jei gavote skubų savo GP nukreipimą tyrimams ligoninėje ir jei atlikus tyrimus paaiškėjo, kad sergate vėžiu, gydymo pradžios neturėtumėte laukti ilgiau negu 2 mėnesius nuo nukreipimo datos.
- Jei gydytojas jums diagnozavo krūties vėžį, gydymas turėtų prasidėti vieno mėnesio laikotarpyje.
- Jei gavote skubų savo GP 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 GP nukreipimą tyrimams ligoninėje ir jei atlikus tyrimus paaiškėjo, kad jis serga vėžiu, jo gydymas turėtų prasidėti ne vėliau kaip po mėnesio nuo nukreipimo datos.

Kartais jūsų rajono ligoninės gali būti taip apkrautos, kad bus neįmanoma įvykdyti jūsų gydymo valstybės 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 NHS darbuotoju.

Ko tikimės iš jūsų

Jūs padėsite sau, kitiems pacientams ir NHS 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.

Tinkamai naudokitės sveikatos paslaugomis

- Jei blogai jaučiatės, o jūsų GP surgery (šėimos gydytojų poliklinika) jau nebedirba, galite kreiptis, kad jums būtų suteiktos po darbo valandų teikiamos sveikatos konsultacijos ir priežiūra. Tokiu atveju skambinkite į NHS 24 telefonu **08454 24 24 24**. Priklausomai nuo jūsų būklės, ten jums patars, kaip gydytis namuose, rekomenduos nuvykti pas gydytoją arba, skubiu atveju, iškvies jums greitąją pagalbą.
- **Jei manote, kad jūsų gyvybei gresia pavojus ir jums reikalinga skubi pagalba, skambinkite 999 ir paprašykite, kad sujungtų su greitąja pagalba.**
- Naudotis po darbo valandų teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis bei vykti į Accident and Emergency (A&E) (ligoninės priimamąjį) galima tik itin skubiais ar ypatingais atvejais. Dėl neskubaus gydymo ar sveikatos patarimų visada kreipkitės į savo GP surgery (šėimos gydytojų polikliniką).

Nepraleiskite priėmimų pas gydytoją

- Nevėluokite pas gydytoją.
- Jei žinote, kad vėluosite, paskambinkite ir praneškite.
- Jei mūsų darbuotojas / darbuotoja eina aplankyti jūsų namuose (pavyzdžiui, sveikatos apsaugos darbuotojas arba bendruomenės psichinės sveikatos medicinos sesuo), būtinai laukite jo / jos sutartą valandą.
- Jei negalite atvykti į jums paskirtą priėmimą, apie tai kaip įmanoma ankščiau praneškite ligoninei ar klinikai, kad galėtume jūsų priėmimo laiką pasiūlyti kitiems pacientams.
- Tuo atveju, jei jums užsakėme greitosios pagalbos automobilį, su kuriuo turėjote važiuoti į priėmimą ligoninėje, tačiau jis jums daugiau nebereikalingas, informuokite Scottish Ambulance Service (Škotijos greitosios pagalbos tarnybą) telefonu **0800 389 1333** (skambučiai nemokami).

Pasirūpinkite, kad mes galėtume su jumis susisiekti

- Pasirūpinkite, kad jūsų GP surgery (šeimoms gydytojų poliklinika), stomatologinė klinika bei visos ligoninės ar klinikos, kuriose lankotės, turėtų jūsų naujausius kontaktinius duomenis.
- Prašome jums pranešti, jei pasikeitė jūsų adresas arba telefono numeris.

Klauskite apie viską, ko nesuprantate

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

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 patarė arba paskyrė gydymą
 - kreipkitės į savo GP surgery (šeimoms gydytojo polikliniką) arba
 - pasikalbėkite su savo rajono vaistinės personalu.

Būkite atsargūs su vaistais

- Gerdami visus paskirtus vaistus laikykitės mūsų nurodymų ir užbaikite gydymo kursą.
- Jei norite pakeisti arba nutraukti gydymo kursą, prieš tai 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 sunaikins.
- Stenkitės gerokai 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 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 rankų želė, kurią rasite 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 NHS 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. medicinos seseria (Charge Nurse).

Būkite taktiški su sveikatos priežiūros personalu

- Elkitės su sveikatos priežiūros personalu mandagiai ir pagarbiai.
- Smurtas prieš NHS personalą arba prieš kitus pacientus yra absoliučiai nepriimtinas. Smurtas yra suprantamas kaip žodinis užgauliojimas bei grasinimai, o taip pat ir fiziniai išpuoliai. Jei elgiatės smurtiškai:
 - 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 kokių kitokių persekiojimu ar užgauliojimu.

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 perpilimo tarnybos (Scottish National Blood Transfusion Service) tinklalapyje (**www.scotblood.co.uk**) arba siųskite SMS žinutę 'blood' numeriu **61611**.
- Jei norėtumėte po mirties tapti organų arba audinių donoru, užsiregistruokite NHS Organ Donor Register (Nacionalinės sveikatos tarnybos Organų donorų registre). Jums reikėtų aptarti savo pageidavimą su artimiausiais žmonėmis ir nešiotis donor card (donoro kortelę). Norėdami gauti daugiau informacijos, skambinkite į Organ Donor Line (Organų donorų liniją) telefonu **0845 60 60 400** arba apsilankykite NHS Organ Donor (Nacionalinės sveikatos tarnybos Organų donorų) tinklalapyje (**www.uktransplant.org.uk**).
- Taip pat galite tapti gyvu donoru ir paaukoti savo organą, pavyzdžiui, inkstą. Gyvas donoras dažnai būna recipiento giminaitis ar artimas jam žmogus. Donoras privalo gerai apsvarstyti riziką. Norėdami gauti daugiau informacijos apie tai, kaip tapti gyvu donoru, skambinkite į Organ Donor Line telefonu **0845 60 60 400** arba apsilankykite NHS Organ Donor tinklalapyje (**www.uktransplant.org.uk**).
- Jei norite paaukoti kraujo čiulpus, kreipkitės į Anthony Nolan Trust telefonu **0207 284 1234** arba apsilankykite jų tinklalapyje (**www.anthonynolan.org.uk**).

Tapkite savanoriu arba dalyvaukite sprendimuose

- Jei norite tapti savanoriu, apie jūsų rajone esančias galimybes sužinosite susisiekę su:
- savo vietos NHS board (Nacionalinės sveikatos tarnybos valdyba) (žr. psl. 12, kur paaiškinta, kaip tą padaryti)
- savo vietos savanorių centru, arba
- apsilankę Volunteer Centre (Savanorių centre), esančiame Scotland Network (Škotijos tinklo) tinklalapyje (**www.volunteerscotland.org.uk**).

Praneškite mums savo nuomonę apie mūsų tarnybą

- Padėkite mums pagerinti mūsų paslaugas, išsakydami savo nuomonę, ir gerą, ir blogą.
- Tai galite padaryti kalbėdamiesi su personalu, dalyvaudami apklausose arba pateikdami savo nuomonę pasiūlymų dėžutėse.

Kur gauti daugiau informacijos

Informacija apie NHS paslaugas

- Nemokamai skambinkite į NHS Helpline (Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos liniją) telefonu **0800 22 44 88** (tekstinis telefonas **18001 0800 22 44 88**), jei jums reikalinga patikima informacija apie susirgimus ir sveikatos sutrikimus, NHS teikiamas paslaugas ir aktualius sveikatos klausimus.
- Skambinkite į NHS 24 telefonu **08454 24 24 24** (tekstinis telefonas **18001 08454 24 24 24**), jei blogai jaučiatės ir manote, kad negalite laukti, kol pradės dirbti jūsų GP surgery (šeimoms gydytojo poliklinika) (už skambučių mokėsite vietinių skambučių kainą).
- **www.nhs24.com** galima rasti bendro pobūdžio informaciją apie susirgimus ir sveikatos sutrikimus, NHS teikiamas paslaugas ir aktualius sveikatos klausimus. Čia taip pat rasite informaciją apie savo rajone teikiamas paslaugas, tarp jų - GP, stomatologų ir bendruomenės vaistinių sąrašą.
- Kreipkitės į savo vietos NHS board (Nacionalinės sveikatos tarnybos valdybą), jei norite sužinoti daugiau apie savo rajone teikiamas NHS paslaugas. Valdybos kontaktinius duomenis rasite telefonų knygoje, 'sveikatos paslaugų' skyriuje, taip pat galite pasiteirauti NHS Helpline (Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos linijoje), paskambinę telefonu **0800 22 44 88**.

Informacija, konsultacijos ir atstovavimas

- Kreipkitės į savo rajono **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 norėtumėte su kuo nors pasikalbėti ir paprašyti, kad jums patartų ar padėtų pareikšti nepasitenkinimą ar pateikti skundą dėl NHS, jūsų vietos biuras jums suteiks nepriklausomas konsultacijas ir paramą. Sau artimiausio skyriaus ieškokite savo rajono telefonų knygoje arba internete **www.cas.org.uk**.
- Kreipkitės į **Scottish Independent Advocacy Alliance** (Škotijos nepriklausomą atstovavimo sąjungą) telefonu **0131 260 5380**. Apsilankykite jų tinklalapyje (**www.siaa.org.uk**), kur rasite daugiau informacijos apie atstovavimą bei sužinosite, kur yra nepriklausoma atstovavimo organizacija jūsų rajone.

- Toks reiškinys, kai žmogus negali pats priimti sprendimų apie save 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 (Scotland) (Visuomeninio globėjo skyrius)

Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
Telefonas **01324 678 300**
El. paštas **opg@scotcourts.gov.uk**
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 (Škotijos Vaikų teisinis centras)

54 East Crosscauseway
Edinburgh
EH8 9HD
Informacinė pagalbos linija **0131 667 6333**
Nemokamas telefono numeris jaunesniems negu 18-os metų asmenims:
0800 328 8970
Nemokama linija siųsti pranešimus **80800** (rašykite 'SCLC', o po to - jums rūpimą klausimą. Pranešimą su atsakymu atsiųsime į jūsų mobilų telefoną).
El. paštas: **enquiries@sccl.org.uk**
Tinklapis: **www.sccl.org.uk**

- Norėdami gauti daugiau informacijos apie žmonių, sergančių psichinėmis ligomis, turinčių mokymosi negalią ar sergančių demencija bei kitais protinės sveikatos sutrikimais teises, kreipkitės į:

Mental Welfare Commission for Scotland (Psichinės gerovės komisija Škotijoje)

Telefonas **0800 389 6809**
El. paštas **enquiries@mwscot.org.uk**
Tinklapis: **www.mwscot.org.uk**

Nuo 2009 m. balandžio 1 d. Mental Welfare Commission for Scotland adresas bus:

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

Informacija apie paslaugų standartus

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

- Jūs galite peržiūrėti visų paslaugų patikrinimų ar peržiūrų ataskaitas.
- NHS Quality Improvement Scotland suteiks jums informaciją apie standartus, kurių mes privalome laikytis.

NHS Quality Improvement Scotland kontaktiniai duomenys:

Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA

Telefonas **0131 623 4300**

Žinučių telefonas **0131 623 4383**

El. paštas **comments@nhshealthquality.org**

Tinklapis **www.nhshealthquality.org**

Informacija apie sveikatos teises

- **Confidentiality – it's your right** (Konfidencialumas – tai jūsų teisė). Lankstinuke pasakojama, kaip NHS saugo jūsų asmeninę sveikatos informaciją.
- **How to see your health records** (Kaip galima susipažinti su savo ligos istorija). Lankstinuke yra paaiškinta jūsų teisė susipažinti su savo ligos istorija arba gauti jos kopiją.
- **Making a complaint about the NHS** (Kaip pateikti skundą dėl Nacionalinės sveikatos tarnybos darbo). Lankstinuke paaiškinta, kaip turi būti pateikiami skundai, vadovaujantis NHS skundų pateikimo tvarka.
- **Consent – it's your decision** (Sutikimas – jį suteikiate jūs). Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo.
- **Health care for overseas visitors** (Sveikatos priežiūra užsieniečiams) – informacija apie tai, kokias NHS paslaugas gali gauti į Škotiją trumpam atvykę užsieniečiai.

Informacija vaikams ir jaunuoliams

- **Confidentiality – your rights** (Konfidencialumas – jūsų teisės). Lankstinuke paaiškinta, kaip NHS saugo informaciją apie jūsų asmeninius
- **Have your say! Your right to be heard** (Pasisakykite! Jūs turite teisę būti išgirstiems). Lankstinuke pasakojama apie tai, kaip pateikti savo pastabas arba skundą dėl NHS darbo.
- **Consent – your rights** (Sutikimas – jūsų teisės). Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo.

Šiuos lankstinukus galite gauti:

- GP surgeries (šeimoms gydytojų poliklinikose), stomatologiniuose kabinetuose, ligoninėse ir visur, kur yra teikiamos NHS 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 rajono Piliečių konsultaciniame biure (citizens advice bureau), (artimiausio biuro ieškokite internete **www.cas.org.uk** arba savo rajono telefonų knygoje).

Mes padarėme viską, ką galėjome, kad šiame lankstinuke būtų pateikta teisinga informacija. Tačiau šis lankstinukas yra skirtas tik informuoti, todėl nereikėtų juo remtis kaip išsamiu teisiniu išdėstymu. Jei norite 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, prie Škotijos Vyriausybės sveikatos direktorato (Scottish Government Health Directorates).



3 Leidimas Išleista 2009 m. sausio mėn. Peržiūrėjimo data 2011 m. sausio mėn.

Norėdami šią informaciją gauti kita kalba arba kitokia forma, skambinkite į savo rajono NHS board (Nacionalinės sveikatos tarnybos valdybą). Jei jums reikalinga pagalba tai padaryti, kreipkitės į NHS helpline (Nacionalinės sveikatos tarnybos pagalbos liniją) telefonu 0800 22 44 88 (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88). Arba apsilankykite tinklalapyje **www.hris.org.uk**