



# NHS i Ty

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

### Dla kogo jest przeznaczona ta ulotka?

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

### Jakie informacje zawarto w tej ulotce?

	<b>Strona</b>
Czego pacjent może oczekiwać od szkockiej służby zdrowia NHS	2
Oczekiwanie na wizytę, badanie lub leczenie	6
Czego oczekujemy od pacjenta	8
W jaki sposób pacjent może nam pomóc	11
Gdzie uzyskać więcej informacji	12

## Czego pacjent może oczekiwać od szkockiej służby zdrowia NHS

My, pracownicy szkockiej publicznej służby zdrowia (National Health Service — NHS):

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

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

### Usługi dostępne dla każdego

- Świadczymy usługi medyczne odpowiednio do potrzeb i stanu zdrowia pacjenta, niezależnie od jego zamożności. Większość świadczonych przez nas usług jest bezpłatna, ale niektóre świadczenia mogą być płatne, np. lekarstwa lub opieka dentystyczna.
- Traktujemy wszystkich naszych pacjentów z godnością i szacunkiem, niezależnie od ich rasy, płci, wieku, orientacji seksualnej, wyznania, przekonań politycznych lub niepełnosprawności.

### Bezpieczeństwo i wysoka jakość usług medycznych

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

### Spełnianie potrzeb pacjentów

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

## Komunikacja z pacjentem

- Informujemy pacjenta o jego stanie zdrowia i ewentualnej potrzebie leczenia.
- Jeśli zachodzi potrzeba wykonania badań lub leczenia, wyjaśniamy pacjentowi, jakie ma możliwości oraz informujemy go o korzyściach i ryzyku związanymi z każdą z nich.
- Informacje te przekazujemy w sposób zrozumiały dla pacjenta (np. w języku innym niż angielski).
- Jeśli pacjent potrzebuje tłumacza swojego języka albo języka migowego lub ma inne potrzeby związane z komunikacją, staramy się w miarę naszych możliwości o spełnienie takiego wymagania.
- Jeśli dla wyrażenia swoich potrzeb pacjent życzy sobie pomocy opiekuna, członka rodziny, partnera lub przyjaciela, może z takiej pomocy skorzystać.
- Jeśli pacjent zabiega o pomoc innej osoby (np. niezależnego przedstawiciela), pomagamy mu taką pomoc uzyskać.

## Zaangażowanie pacjenta w podejmowanie decyzji dotyczących jego zdrowia

- Pacjent ma prawo zgodzić lub nie zgodzić się na leczenie, badania lub testy zapobiegawcze lub diagnostyczne (mające na celu odnalezienie przyczyny choroby lub stanu pacjenta).
- Pacjent ma prawo poprosić o opinię drugiego lekarza na dowolnym etapie leczenia.
- Jeśli pacjent życzy sobie, by podczas badania była obecna inna osoba, prosimy nas o tym poinformować. Osobą taką może być przyjaciel, krewny, partner, opiekun, inny pracownik służby zdrowia lub niezależny przedstawiciel.
- Jeśli pacjent ma określone preferencje co do przebiegu leczenia w przyszłości, powinien nam o tym powiedzieć. Weźmiemy te życzenia pod uwagę, jeśli utraci on zdolność do podejmowania samodzielnych decyzji.
- Jeśli zachodzi potrzeba hospitalizacji, pacjent ma prawo współdecydować o wyborze szpitala i specjalisty. Należy to omówić z lekarzem domowym (General Practitioner — GP), ale można uzyskać więcej informacji na stronach NHS Scotland Waiting Times pod adresem [www.waiting.scot.nhs.uk](http://www.waiting.scot.nhs.uk). Wybór ten może być jednak ograniczony. Jeśli istnieją takie ograniczenia, pacjent zostanie o nich poinformowany.
- W niektórych sytuacjach możemy przeprowadzić leczenie bez zgody pacjenta, np.:
  - w razie wypadku, gdy pacjent nie jest w stanie poinformować nas o swojej decyzji;
  - w przypadku osób dorosłych, które nie są zdolne podejmować samodzielnych decyzji lub poinformować innych o tej decyzji (w takiej sytuacji mówimy o „niezdolności” (incapacity));
  - jeżeli opieka nad pacjentem odbywa się w ramach ustawy o zdrowiu

- umysłowym (Mental Health Act); lub
- jeżeli pacjent nie ukończył 16 roku życia i nie rozumie szczegółów leczenia lub nie jest w stanie podjąć samodzielnej decyzji — w takich przypadkach rodzic lub opiekun może wyrazić zgodę w imieniu pacjenta.
- Pacjent ma prawo uczestniczyć w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki i leczenia.

Na stronie 15 podano informacje o tym, gdzie uzyskać egzemplarz ulotki na temat zgody pacjenta.

## Informacje dla pacjenta

- Udzielamy pacjentom informacji o lokalnej służbie zdrowia. Na stronie 12 podano, gdzie znaleźć takie informacje.
- Udostępniamy szeroką gamę wyczerpujących i fachowych informacji w wielu dogodnych formatach na temat zdrowia, praw pacjenta i zdrowego trybu życia.
- Podajemy pacjentom nazwiska personelu odpowiedzialnego za ich opiekę i leczenie oraz informacje o tym, jak się z nimi skontaktować.
- Przed wypisaniem ze szpitala wysyłamy do lekarza pierwszego kontaktu pisemne informacje na temat pobytu pacjenta w szpitalu. Pacjent ma wgląd w te informacje i może na życzenie otrzymać kopię listu.
- Na życzenie pacjent może otrzymać kopie wszystkich listów, faksów lub poczty elektronicznej wysłanej przez pracowników NHS, zawierających informacje na temat jego leczenia i opieki.
- Udostępniamy również informacje o możliwościach komunikacji z nami — zgłaszania pochwał, uwag lub zażaleń.

## Ochrona danych

- NHS jest prawnie zobowiązany do poufnego traktowania wszelkich informacji na temat pacjenta.
- Prowadzimy dokładne i aktualne zapisy przebiegu leczenia. Zapisy te są wykonywane na papierze lub w formie elektronicznej (albo w obu postaciach) i bezpiecznie przechowywane w różnych instytucjach NHS.
- W przyszłości planujemy przechowywanie coraz większej ilości danych w formie elektronicznej. Ułatwi to pracownikom NHS odnalezienie informacji na temat pacjenta i zapewni mu właściwą opiekę bez względu na to, gdzie się znajduje.
- Każdy pacjent korzystający z usług NHS otrzyma własny numer identyfikacyjny CHI (Community Health Index) – wymawiaj „kaj”. Ten numer powinien w miarę możliwości znaleźć się na wszystkich dokumentach związanych z leczeniem pacjenta. Ułatwia to pracownikom NHS odnalezienie potrzebnych informacji o stanie zdrowia i leczeniu pacjenta i zapewnienie mu należytej opieki.
- Pacjent ma prawo wiedzieć, w jaki sposób dane o jego stanie zdrowia są wykorzystywane, udostępniane i zabezpieczane. Jeśli pacjent nie życzy sobie,

by jego dane zostały przekazane innym pracownikom NHS, powinien nas o tym poinformować.

- Pacjent ma prawo wglądu w dokumentację leczenia i opieki oraz uzyskania kopii na żądanie.

Na stronie 15 podano informacje, gdzie uzyskać egzemplarz ulotki na temat poufności, oraz w jaki sposób uzyskać wgląd w swoją dokumentację zdrowotną.

## **Współpraca**

- Wszystkie instytucje NHS współpracują ze sobą, zapewniając pacjentom skoordynowaną i dobrze zorganizowaną opiekę.
- Współpracujemy również ściśle z innymi organizacjami, np. opieki lub pomocy społecznej.

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

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

## **Usprawnianie usług przez współpracę z pacjentem**

- Podejmujemy decyzje o zmianach w sposobie świadczonych przez nas usług w sposób otwarty i uczciwy.
- Umożliwiamy pacjentom, opiekunom i obywatelom udział w podejmowaniu takich decyzji. Lokalne placówki NHS (NHS board) informują również, jak mieszkańcy danego regionu mogą brać udział w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej lub zaangażować się w inny sposób. Na stronie 12 podano informacje o tym, jak można się z nimi skontaktować.
- Zgłaszane uwagi i zażalenia wykorzystujemy w celu ciągłego doskonalenia naszych usług.

## **Uwagi i zażalenia**

- Zapraszamy do zgłaszania wszelkich uwag, pozytywnych i negatywnych, dotyczących obsługi z naszej strony.
- Informujemy pacjenta o rezultatach i skutkach zgłoszonych uwag.
- Jeśli pacjent jest zaniepokojony przebiegiem leczenia lub poziomem opieki, pomocna może okazać się rozmowa z pracownikami NHS zaangażowanymi w jego leczenie.

Na stronie 15 podano informacje, gdzie uzyskać egzemplarz ulotki na temat składania skarg.

## Oczekiwanie na wizytę, badanie lub leczenie

Jeżeli pacjent znajdzie się na liście oczekujących wizytę, badanie lub leczenie, dołożymy wszelkich starań, by skrócić to oczekiwanie do minimum i udzielić informacji na temat przewidywanego czasu oczekiwania.

### Cele wyznaczone w skali kraju

The Scottish Government Health Directorates (szkocki inspektorat zdrowia) wyznaczyło obowiązujące w całej Szkocji wytyczne dotyczące maksymalnego czasu oczekiwania na pewne rodzaje badań, operacji i zabiegów. Zostały one przedstawione poniżej.

### Kontakt z lekarzem rejonowym (GP)

- Pacjent zgłaszający się do przychodni rejonowej (GP surgery) powinien uzyskać termin wizyty w ciągu dwóch dni roboczych, jeśli taka wizyta jest pożądana.
- Ustalenie terminu powinno być możliwe z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.
- Personel przychodni pomoże pacjentowi podjąć decyzję, do kogo zwrócić się o pomoc. Może to być lekarz, pielęgniarka lub inny personel medyczny.

### Wizyty w szpitalu

Do końca marca 2009 pacjenci powinni mieć możliwość:

- uzyskania terminu ambulatoryjnego badania lub zabiegu w szpitalu w ciągu 15 tygodni od uzyskania skierowania od lekarza rejonowego (GP);
- przyjęcia do szpitala na pobyt stacjonarny, w tym jednodniowy w ciągu 15 tygodni od uzyskania skierowania;
- uzyskania terminu wykonania poniższych badań w ciągu sześciu tygodni, jeśli badanie takie są niezbędne do ustalenia przyczyny choroby lub stanu pacjenta.
  - Magnetyczny rezonans jądrowy (MRI) (MRI scan)
  - Tomografia komputerowa (CT scan)
  - USG (Ultrasound)
  - Badania górnego odcinka przewodu pokarmowego (Barium scan)
  - Endoskopia (Upper endoscopy)
  - Cystoskopia (Cystoscopy)
  - Sigmoidoskopia (Sigmoidoscopy)
  - Kolonoskopia (Colonoscopy)

## **Oddział pomocy doraźnej**

Pacjenci zgłaszający się po pomoc do pogotowia ratunkowego (Accident and Emergency — A&E) nie powinni oczekiwać dłużej niż cztery godziny na przyjęcie na oddział szpitalny, uzyskanie doraźnej pomocy i zwolnienie lub przekazanie do innego szpitala.

## **Usuwanie katarakty**

Czas oczekiwania na operację usunięcia katarakty nie powinien przekroczyć 18 tygodni od uzyskania skierowania od lekarza rejonowego (GP) lub okulisty (optometrist).

## **Złamanie panewki stawu biodrowego**

W przypadku złamania panewki stawu biodrowego i przyjęcia na specjalistyczny oddział ortopedyczny (specialist orthopaedic unit) w celu przeprowadzenia operacji, operacja taka powinna zostać przeprowadzona w ciągu 24 godzin, jeśli tego wymaga stan pacjenta.

## **Choroby serca**

- W przypadku skierowania na leczenie do oddziału chirurgii klatki piersiowej (rapid-access chest pain clinic) przez lekarza rejonowego (GP), leczenie rozpocznie się w ciągu 16 tygodni.
- W przypadku skierowania od specjalisty chorób serca leczenie rozpocznie się w ciągu 16 tygodni.

## **Rak**

- W przypadku pilnego skierowania od lekarza rejonowego (GP) do szpitala na badania w związku z podejrzeniem raka i po potwierdzeniu tych podejrzeń, terapia powinna rozpocząć się w ciągu dwóch miesięcy od daty skierowania.
- W przypadku zdiagnozowania raka piersi terapia powinna rozpocząć się w ciągu jednego miesiąca.
- W przypadku pilnego skierowania od lekarza rejonowego (GP) do szpitala na badania, w wyniku których postawiono diagnozę ostrej białaczki, terapia powinna rozpocząć się w ciągu jednego miesiąca od daty skierowania.
- W przypadku pilnego skierowania dziecka przez lekarza rejonowego (GP) do szpitala na badania, w wyniku których stwierdzono raka, terapia powinna rozpocząć się w ciągu jednego miesiąca od daty skierowania.

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

## Czego oczekujemy od pacjenta

Stosując się do poniższych zaleceń, pacjent pomaga sobie i innym pacjentom, a ponadto usprawnia pracę personelu NHS.

### Dbłość o zdrowie

Warto dbać o własne zdrowie i prowadzić zdrowy tryb życia. Dbanie o zdrowie oznacza:

- częsty ruch,
- racjonalną dietę,
- niepalenie,
- ograniczenie konsumpcji alkoholu,
- nieużywanie narkotyków oraz
- stosowanie prezerwatyw podczas stosunku płciowego.

### Właściwe korzystanie z usług zdrowotnych

- Jeśli poczujesz się źle, a przychodnia rejonowa (GP surgery) jest już zamknięta, możesz uzyskać pomoc po godzinach przyjęć. Aby z niej skorzystać, wystarczy zadzwonić pod numer całodobowego serwisu NHS 24: **08454 24 24 24**. W zależności od sytuacji, osoba dyżurująca może podać wskazówki co do leczenia w domu, skierować do lekarza dyżurnego lub w nagłych przypadkach wysłać karetkę pogotowia.
- **Jeśli uważasz, że Twoje życie jest zagrożone, zadzwoń pod numer 999 i wezwij karetkę pogotowia.**
- Z usług poza godzinami przyjęć i służb pogotowia ratunkowego (Accident and Emergency — A&E) należy korzystać tylko w nagłych wypadkach. W sprawach związanych z rutynowym leczeniem i po porady należy zawsze zgłaszać się do przychodni rejonowej (GP surgery).

### Dotrzymywanie terminów

- Pacjent powinien przychodzić punktualnie w umówionym terminie.
- Pacjent powinien telefonicznie informować o przewidywanym spóźnieniu.
- W przypadku wizyty domowej (np. pielęgniarki środowiskowej lub rodzinnej) pacjent powinien przebywać w domu o wyznaczonej godzinie.
- Jeśli pacjent nie może zgłosić się w wyznaczonym terminie, powinien poinformować o tym jak najszybciej personel szpitala lub kliniki, aby można było udostępnić ten termin innemu pacjentowi.
- Jeżeli zamówiono transport chorego do szpitala, ale nie ma już takiej potrzeby, należy poinformować o tym szkockie pogotowie ratunkowe (Scottish Ambulance Service) dzwoniąc pod numer **0800 389 1333** (połączenie bezpłatne).

## **Aktualne dane kontaktowe**

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

## **Wyjaśnianie pytań i wątpliwości**

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

## **Stosowanie się do zaleceń i wymogów leczenia**

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

## **Ostrożność w stosowaniu leków**

- Wszelkie przepisane leki należy zażywać zgodnie z otrzymaną instrukcją i do końca terapii.
- Przed podjęciem decyzji o zakończeniu lub przerwaniu leczenia należy omówić to z lekarzem lub farmaceutą.
- Nie zażywać lekarstw przeterminowanych lub przeznaczonych dla innych osób.
- Niezużyte lub przeterminowane leki należy oddać do najbliższej apteki, gdzie farmaceuta usunie je w bezpieczny sposób.
- Recepty na leki zażywane regularnie w długotrwałym leczeniu należy zamawiać odpowiednio wcześniej.
- Przechowywać leki w bezpiecznym miejscu, poza zasięgiem dzieci.
- Zgłaszając się do szpitala, należy poinformować personel o zażywanych lekach. Najlepiej zabrać z sobą wszystkie zażywane leki i przekazać je lekarzowi lub pielęgniarce w szpitalu. Jeśli nie jest to możliwe, można sporządzić listę zażywanych leków.

## **Zapobieganie rozprzestrzenianiu się infekcji**

- Częste mycie rąk zapobiega rozprzestrzenianiu się infekcji. Przed wejściem na oddział szpitalny należy zawsze umyć i dobrze wytrzeć ręce, szczególnie po wyjściu z toalety. Do dezynfekcji rąk służy żel w dozownikach przy drzwiach wejściowych na oddział i przy łóżkach pacjentów.
- Jeśli wydaje się, że pracownik służby zdrowia zapomniał umyć ręce przed przystąpieniem do badania, należy mu o tym przypomnieć.

- Jeśli osoba odwiedzająca lub inne osoby zamieszkałe w tym samym gospodarstwie domowym są przeziębione lub mają biegunkę, należy odłożyć wizytę w szpitalu do czasu wyleczenia tej infekcji.
- Nie należy przynosić żywności lub napojów osobie przebywającej w szpitalu bez konsultacji z lekarzem lub pielęgniarką.
- Podczas wizyty w szpitalu nie siadać na łóżku chorego. Unikać zbyt dużej liczby osób odwiedzających. Nie dotykać opatrunków, kroplówek ani innego sprzętu medycznego wokół łóżka chorego.
- W razie zastrzeżeń co do czystości w placówkach NHS należy powiadomić o tym personel. W szpitalu najlepiej zwrócić się w tej sprawie do pielęgniarki oddziałowej lub przełożonej.

## **Szacunek wobec personelu służby zdrowia**

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

## W jaki sposób pacjent może nam pomóc

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

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

- Osoby zainteresowane krwiodawstwem mogą uzyskać więcej informacji pod numerem **0845 90 90 999** lub na stronie internetowej szkockiej narodowej organizacji krwiodawstwa Scottish National Blood Transfusion Service **www.scotblood.co.uk**. Można też wysłać wiadomość tekstową o treści „blood” pod numer **61611**.
- Osoby, które po śmierci pragną stać się dawcą organów lub tkanek, powinny wpisać się na listę dawców: NHS Organ Donor Register. O swojej decyzji należy poinformować najbliższych, a także nosić przy sobie kartę dawcy organów. Więcej informacji można uzyskać dzwoniąc pod numer linii informacyjnej Organ Donor Line **0845 60 60 400** lub na stronie internetowej **www.uktransplant.org.uk**.
- Można również stać się dawcą organów takich jak np. nerki za życia. Takimi dawcami są zwykle krewni lub osoby bliskie pacjentowi. Przed podjęciem decyzji należy zawsze dobrze rozważyć związane z nią ryzyko. Więcej informacji można uzyskać dzwoniąc pod numer telefonicznej linii informacyjnej Organ Donor Line **0845 60 60 400** lub na stronie internetowej NHS Organ Donor (**www.uktransplant.org.uk**).
- Aby oddać szpik kostny, należy skontaktować się z fundacją Anthony Nolan Trust pod numerem **0207 284 1234** lub przez stronę internetową fundacji (**www.anthonynolan.org.uk**).

### Wolontariat i zaangażowanie społeczne

- Osoby zainteresowane pracą społeczną mogą uzyskać informacje w swoim miejscu zamieszkania:
- kontaktując się z lokalną placówką NHS (instrukcje na stronie 12),
- kontaktując się z lokalnym biurem wolontariatu lub
- odwiedzając stronę internetową ośrodka wolontariatu (Volunteer Centre) na stronie sieci szkockiej (Scotland Network) **www.volunteerscotland.org.uk**

### Opinia pacjentów jest dla nas ważna

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

## Gdzie uzyskać więcej informacji

### Informacje o usługach zdrowotnych NHS

- Ogólne informacje na tematy zdrowotne i związane z opieką medyczną można uzyskać za pośrednictwem **telefonicznej linii informacyjnej NHS Helpline (połączenie bezpłatne)** pod numerem **0800 22 44 88** (telefon dla niesłyszących: **18001 0800 22 44 88**).
- Jeśli czujesz się źle i uważasz, że nie możesz czekać na otwarcie przychodni rejonowej (GP surgery), zadzwoń pod nr NHS 24: **08454 24 24 24** (telefon dla niesłyszących **18001 08454 24 24 24**). Opłata jak za rozmowę miejscową.
- Na stronie internetowej **www.nhs24.com** znajdziesz ogólne informacje na temat chorób i dolegliwości, służby zdrowia NHS oraz na aktualne tematy zdrowotne. Znajdziesz tam również informacje o lokalnych placówkach, takich jak przychodnie rejonowe (GP), dentystyczne i apteki.
- Informacje o opiece zdrowotnej w miejscu zamieszkania dostępne są w lokalnych placówkach NHS (NHS board). Adresy i numery telefonów znajdziesz w książce telefonicznej pod hasłem health services lub uzyskasz dzwoniąc pod numer telefonicznej linii informacyjnej NHS Helpline **0800 22 44 88**.

### Informacje, doradztwo i niezależni przedstawiciele

- Bezpłatne, niezależne i poufne doradztwo w dziedzinie opieki zdrowotnej NHS i praw pacjenta oferuje **lokalne obywatelskie biuro doradcze (citizens advice bureau)**. Można tu uzyskać niezależne informacje i wsparcie w sprawie złożenia skargi na NHS. Adres najbliższego biura można znaleźć w regionalnej książce telefonicznej lub w internecie na stronie **www.cas.org.uk**.
- Aby uzyskać więcej informacji na temat niezależnego przedstawicielstwa lub odnaleźć odpowiednią organizację w miejscu zamieszkania, trzeba skontaktować się z **Scottish Independent Advocacy Alliance** (szkockie stowarzyszenie niezależnych przedstawicieli), dzwoniąc pod nr **0131 260 5380** lub za pośrednictwem strony internetowej (**www.siaa.org.uk**).
- Sytuacja, w której pacjent nie może samodzielnie podejmować decyzji lub poinformować innych osób o swojej decyzji, określana jest mianem „niezdolności”. Aby uzyskać więcej informacji na temat praw osób niezdolnych do podejmowania decyzji, należy skontaktować się z instytucją:

#### **The Office of the Public Guardian (Szkocja) (Biuro Publicznego Opiekuna Prawnego)**

Hadrian House  
Callendar Business Park  
Callendar Road

Falkirk  
FK1 1XR  
Telefon **01324 678 300**  
Email **opg@scotcourts.gov.uk**  
Strona internetowa **www.publicguardian-scotland.gov.uk**

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

### **The Scottish Child Law Centre (Szkocki Ośrodek Praw Dziecka)**

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Telefoniczna linia informacyjna **0131 667 6333**

Bezpłatny numer telefonu dla osób poniżej 18 roku życia: **0800 328 8970**

Bezpłatna obsługa tekstowa **80800** (najpierw tekst „SCLC”, następnie pytanie.

Odpowiedzi odsyłane drogą tekstową na telefon komórkowy).

E-mail **enquiries@sclc.org.uk**

Witryna sieci Web **www.sclc.org.uk**

- Więcej informacji na temat praw osób chorych umysłowo, opóźnionych w rozwoju, cierpiących na zanik pamięci itp. można uzyskać pod adresem:

### **Mental Welfare Commission for Scotland (Szkocka Komisja Opieki nad Chorymi Umysłowo)**

Telefon **0800 389 6809**

Email **enquiries@mwscot.org.uk**

Strona internetowa **www.mwscot.org.uk**

Od 1 kwietnia 2009 adres tej komisji będzie następujący:

Mental Welfare Commission for Scotland

Thistle House

91 Haymarket Terrace

Edinburgh

EH12 5HE

## Informacje o standardach

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

- Pacjenci mają prawo wglądu w raporty z przeprowadzonych inspekcji placówek i kontroli jakości usług.
- Organizacja NHS Quality Improvement Scotland (inicjatywa na rzecz poprawy jakości usług publicznej służby zdrowia NHS) udostępnia pacjentom informacje o wymaganiach, jakie musimy spełnić.

Kontakt z organizacją NHS Quality Improvement Scotland (organ podnoszenia poziomu opieki zdrowotnej NHS w Szkocji):

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

Telefon **0131 623 4300**

Telefon tekstowy dla niesłyszących **0131 623 4383**

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

Strona internetowa **www.nhshealthquality.org**

## Broszury informujące o prawach pacjenta

- **Confidentiality – it's your right** (Poufność — to Twoje prawo) wyjaśnia, w jaki sposób NHS dba o poufne traktowanie danych dotyczących zdrowia pacjentów.
- **How to see your health records** (Jak zobaczyć swoją dokumentację zdrowotną) informuje o prawie pacjenta do wglądu i posiadania kopii swojej dokumentacji zdrowotnej.
- **Making a complaint about the NHS** (Składanie skarg na NHS) opisuje procedurę składania skarg na NHS.
- **Consent – it's your decision** (Zgoda pacjenta — to Twoja decyzja) poucza jak angażować się w decyzje odnośnie własnej opieki zdrowotnej i leczenia.
- **Health care for overseas visitors** (Opieka zdrowotna dla obcokrajowców) – zestaw danych o tym, jakie świadczenia służby zdrowia NHS przysługują obcokrajowcom podczas ich pobytu w Szkocji.

### Informacje dla dzieci i młodzieży

- **Confidentiality – your rights** (Poufność — to Twoje prawo) wyjaśnia, w jaki sposób NHS dba o poufne traktowanie danych dotyczących zdrowia pacjentów
- **Have your say! Your right to be heard** (Zabierz głos! Masz prawo, by Cię wysłuchano) informuje w jaki sposób można zgłaszać uwagi i zażalenia do NHS.
- **Consent – your rights** (Zgoda pacjenta — Twoje prawa) poucza jak angażować się w decyzje odnośnie własnej opieki zdrowotnej i leczenia.

### Gdzie uzyskać te informacje

- Przychodnie rejonowe (GP surgeries), dentystyczne, szpitale i wszelkie inne placówki opieki zdrowotnej NHS
- Telefoniczna linia informacyjna **0800 22 44 88** (obsługa tekstowa **18001 0800 22 44 88**)
- **www.hris.org.uk**
- Lokalne obywatelskie biuro doradcze (najbliższe biuro można znaleźć za pośrednictwem Internetu, korzystając ze strony internetowej **www.cas.org.uk**, bądź w lokalnej książce telefonicznej).

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

Przygotowane przez Health Rights Information Scotland (Informacje o prawach do opieki zdrowotnej, Szkocja) — projekt Scottish Consumer Council (Szkocka Rada Konsumentów) dla Scottish Executive Health Department (Szkocki Główny Wydział Zdrowia).



Wersja 3      Przygotowano w styczniu 2009      To wydanie: styczeń 2011

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