



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 National Health Service (NHS) (Государственной службы здравоохранения) 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	7
Что мы ожидаем от Вас	10
Как ещё Вы можете нам помочь	14
Где можно получить дополнительную информацию	16

Что Вы можете ожидать от NHS в Шотландии

National Health Service (NHS) (Государственная служба здравоохранения) 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. Большинство услуг NHS бесплатны, но для определенных нужд могут потребоваться расходы, например, на медицинские препараты и стоматологические услуги.
- Мы будем обращаться с Вами с уважением, сохраняя Ваше чувство собственного достоинства, независимо от Вашей расовой принадлежности, пола, возраста, сексуальной ориентации, вероисповедания, политических убеждений или инвалидности.

Надёжное, высокое качество медицинского обслуживания

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

Мы будем реагировать на Ваши потребности

- Мы будем предоставлять 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 потребуются обследования или лечение, мы расскажем Вам обо всех вариантах для Вашего случая, включая риски и преимущества каждого варианта.
- Мы расскажем обо всем понятным для Вас способом (например, на языке отличном от английского языка).
- Если Вам потребуются услуги переводчика или сурдопереводчика, или, если у Вас есть особые коммуникационные потребности, мы поможем Вам, если обладаем такими возможностями.
- 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 оказал Вам поддержку или помог Вам высказать Вашу позицию, например, защитник интересов больного, мы можем помочь Вам это организовать.

Мы дадим Вам возможность участвовать в планировании Вашего медицинского обслуживания

- Вы имеете право соглашаться или отказываться от любого лечения, осмотра, обследования, скрининга или диагностической процедуры (обследование с целью выявления причины заболевания или медицинских показаний).
- В течение Вашего медицинского обслуживания Вы можете в любое время обратиться к другому медработнику за его/её профессиональным мнением.
- 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).
- Если у Вас есть любые предпочтения касательно будущего лечения, пожалуйста, поделитесь ими с нами. Тогда, если Вы не сможете принимать решения самостоятельно в будущем, мы учтем Ваши пожелания.
- Если Вы направляетесь на приём в больницу, Вы можете принимать участие в выборе больницы и специалиста, который будет осуществлять Ваше лечение. Вы должны будете обсудить варианты со своим General Practitioner или GP (семейный врач), а также Вы можете ознакомиться с дополнительной информацией на сайте

NHS Scotland Waiting Times (Время ожидания приема в NHS Шотландии) (www.waiting.scot.nhs.uk). Ваш выбор может быть несколько ограничен, но если это так, мы объясним Вам ситуацию.

- 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 Mental Health Act (Закона о Психическом Здравье), либо
 - в случае, если Вам не исполнилось 16 лет и Вы не понимаете, что включает в себя лечение, или не можете нам объяснить, что Вам требуется, согласие от Вашего имени может дать Ваш родитель или опекун.
- У Вас есть право принимать участие в планировании Вашего медицинского обслуживания и лечения.

Чтобы узнать, где можно получить брошюру, посвященную согласию, смотрите страницу 19.

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 будем предоставлять Вам информацию высокого качества в подходящем для Вас формате о состоянии Вашего здоровья, Ваших правах и здоровом образе жизни.
- 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 GP (семейному врачу) письменную информацию, связанную с Вашей госпитализацией. По Вашему желанию мы дадим Вам возможность ознакомиться с данной информацией, а также предоставим ее копию.
- Если Вы выразите такое желание, мы передадим Вам копии написанных сотрудниками NHS писем, факсов или электронных сообщений, связанных с Вашим медицинским обслуживанием и лечением.
- Мы предоставим Вам информацию об обратной связи с нами — для выражения благодарности, направления комментариев и жалоб.

Мы обеспечим сохранность связанной с Вами информации

- Сотрудники NHS несут юридическую обязанность хранить информацию, связанную с Вами, в полной конфиденциальности.
- Мы будем вести точную и своевременно обновляемую отчетность, связанную с оказываемым Вам медицинским обслуживанием. Эта отчетность составляется в виде письменной документации или в виде компьютерных файлов, либо и того, и другого, и надёжно хранится в различных учреждениях NHS.
- В будущем мы будем хранить всё большую часть информации, связанной с Вашим медицинским обслуживанием, в компьютерных системах. Благодаря этому сотрудникам NHS будет легче найти конкретную информацию, поэтому Вы сможете получить необходимое обслуживание независимо от того, где Вы находитесь.
- Если Вы пользуетесь услугами NHS, мы присвоим Вам собственный идентификационный номер CHI (Community Health Index). По возможности, номер CHI будет указан во всех записях относительно Вашего лечения. Это облегчит персоналу NHS поиск верной медицинской информации о Вас и обеспечение наилучшего медицинского наблюдения за Вами.
- 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 NHS.
- У Вас есть право ознакомиться с Вашей медицинской картой и, при желании, получить копию записей.

Чтобы узнать, где получить наши брошюры о конфиденциальности, а также брошюру «Как ознакомиться с Вашей медицинской картой», смотрите страницу **19**.

Мы будем работать как единое целое и сотрудничать с другими учреждениями

- Все отдельные учреждения в рамках NHS работают, как единое целое, чтобы обеспечить согласованность и постоянство предлагаемого Вам обслуживания.
- Мы тесно сотрудничаем с другими организациями, обеспечивающими Ваш уход и помощь в обществе.

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. Чтобы подробнее узнать о том, как мы привлекаем людей в Вашем районе к принятию решений касательно услуг NHS, или, чтобы принять в этом участие, необходимо обратиться в NHS board (местное управление Государственной Службы Здравоохранения). Чтобы узнать, как связаться с управлением, смотрите страницу 14.
- Мы будем использовать Ваши комментарии и жалобы для улучшения качества наших услуг.

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.
- Если Вы испытываете обеспокоенность в связи с качеством Вашего лечения или наших услуг, как правило, для удовлетворительного исхода достаточно обсудить эти вопросы с сотрудниками NHS, принимающими участие в Вашем лечении.

Чтобы узнать, где можно получить брошюру, посвященную жалобам, смотрите страницу 19.

Срок ожидания приёма, обследования или лечения

Если Ваша фамилия была внесена в список пациентов, ожидающих приема, обследования или лечения, мы постараемся, по возможности, сократить срок ожидания, а также сообщим Вам, сколько времени нужно будет ждать.

Национальные нормативы

Scottish Government Health Directorates (Государственные Отделы Управления Здравоохранения Шотландии) установили нормативы для всей Шотландии, в которых указано, сколько времени Вы будете ожидать определенного приема, обследования или лечения. Эти нормативы приводятся ниже.

Приём в GP surgery

- Когда Вы обращаетесь в GP surgery (местную врачебную практику), Вас должны будут принять или проконсультировать в течение двух рабочих дней, если это Вам необходимо.
- Вы должны иметь возможность записаться на прием за три или более рабочих дня.
- Сотрудники GP surgery помогут Вам определить, кто именно должен будет оказать Вам медицинское обслуживание: GP, медсестра врачебной практики или какой-либо другой медработник.

Приём в больнице

К концу марта 2009 года, Вы будете:

- Ждать не более 15 недель, чтобы попасть на амбулаторный прием со времени, когда Ваш GP выдаст Вам направление.
- Ждать не более 15 недель, чтобы пройти стационарное лечение или лечение в дневном стационаре, со времени получения направления.
- Ждать не более шести недель, если Вам требуется проведение одного из обследований, перечисленных далее, для диагностирования заболевания:
 - Магнитно-резонансная томография (MRI scan)
 - Компьютерная томография (CT scan)
 - УЗИ (Ultrasound)
 - Рентгеноскопия с бариевой взвесью (Barium scan)
 - Эндоскопия верхней части желудочно-кишечного тракта (Upper endoscopy)
 - Цистоскопия (Cystoscopy)
 - Сигмоидоскопия (Sigmoidoscopy)
 - Колоноскопия (Colonoscopy)

Отделение неотложной помощи

Если Вы поступаете в отделение Accident and Emergency (A&E) (Отделение Неотложной Помощи), максимальное время ожидания до того, как Вас положат в палату, выпишут или переведут в другую больницу, не должно превышать четырёх часов.

Удаление катаракты

Если Ваш GP или optometrist (семейный врач или оптик) направит Вас на операцию по удалению катаракты, Вам придётся ждать не более 18 недель.

Перелом костей тазобедренного сустава

Если Вы сломаете кость тазобедренного сустава, и поступите в specialist orthopaedic unit (специализированное ортопедическое отделение) на операцию, Ваша операция должна состояться в течение 24 часов, если она Вам показана.

Сердечнососудистые заболевания

- Если Ваш GP направил Вас на лечение в rapid access chest pain clinic (клиника сердечных заболеваний быстрого доступа), Вам придётся ждать не более 16 недель.
- Если Вас направил на лечение кардиолог, Вам придётся ждать не более 16 недель.

Рак

- Если Ваш GP в неотложном порядке направил Вас в больницу на обследование, потому что он подозревает у Вас рак, и в результате обследования установлено, что у Вас – рак, Вы не должны будете ждать лечения более двух месяцев со времени получения направления.
- Если врачи сообщили Вам, что у Вас рак молочной железы, лечение должно начаться в течение месяца.
- Если Ваш GP 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 со времени получения направления.
- Если Ваш GP 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 после получения направления.

Иногда местные стационары 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 NHS, принимающим участие в Вашем лечении.

Что мы ожидаем от Вас

Вы можете помочь сами себе, другим пациентам и сотрудникам 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.

Пользуйтесь услугами Службы Здравоохранения надлежащим образом

- Если Вы плохо себя чувствуете, а Ваша GP surgery (врачебная практика) закрыта, Вы можете получить медицинскую консультацию и лечение даже в нерабочее время. Позвоните в круглосуточную службу NHS 24 по телефону **08454 24 24 24**. В зависимости от Вашего состояния, Вам подскажут способ лечения в домашних условиях, порекомендуют обратиться к врачу или, в случае неотложной ситуации, Вам вызовут скорую помощь.
- **Если Вы полагаете, что Ваша жизнь находится в опасности и Вам необходимо вызвать скорую помощь, звоните по телефону 999 и просите вызвать Вам машину скорой помощи.**
- Обращайтесь в круглосуточную службу и отделение Accident and Emergency (A&E) (Отделение Неотложной Помощи) только в неотложных или экстренных ситуациях. Всегда обращайтесь в GP surgery (врачебная практика) за повседневным лечением и медицинской консультацией.

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 Вы не можете явиться на прием, как можно скорее сообщите об этом в больницу или клинику, чтобы мы смогли пригласить на это время другого пациента.
- Если мы забронировали для Вас машину скорой помощи, чтобы помочь Вам добраться на приём в больницу, но Вам это больше не требуется, сообщите в Scottish Ambulance Service (Служба Скорой Помощи)

Шотландии) об этом по телефону: **0800 389 1333** (звонки бесплатны).

Сообщайте нам Вашу контактную информацию

- Сотрудники регистратуры GP surgery (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.

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.

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 GP surgery (местной врачебной практикой), или
 - поговорите с сотрудником Вашей местной аптеки.

Осторожно обращайтесь с лекарственными препаратами

- Принимайте все 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 истек или лекарств, прописанных кому-то другому.
- Отдайте любые лекарства, срок годности которых истек 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. Используйте гель для рук, прежде чем войти в палату или подойти к постели больного.
- 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 навещать 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 NHS не соответствует гигиеническим нормам, сообщите об этом любому сотруднику. Если речь идёт о больнице, Вы можете заявить об этом Старшей Медицинской Сестре Палаты (Ward Sister) или Старшей Медицинской Сестре Отделения (Charge Nurse).

Относитесь к медицинским работникам NHS с уважением

- Обращайтесь с медицинскими работниками вежливо и с уважением.
- Проявления насилия против сотрудников 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.

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, позвоните по телефону: **0845 90 90 999** или зайдите на сайт Шотландской Национальной Службы Переливания Крови (Scottish National Blood Transfusion Service): **www.scotblood.co.uk**, либо вышлите СМС "blood" на номер **61611**.
- 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 donor card (донорскую карточку). За более подробной информацией позвоните в Службу для Доноров Органов (Organ Donor Line) по номеру: **0845 60 60 400** или зайдите на сайт NHS Organ Donor: **www.uktransplant.org.uk**.
- Вы также можете стать донором органа, например, почки, при жизни. Живой донор это, как правило, родственник или близкий реципиенту человек. Донор должен всегда учитывать риски. Для получения более подробной информации о том, как стать живым донором, позвоните в Organ Donor Line по телефону **0845 60 60 400** или посетите сайт NHS Organ Donor (**www.uktransplant.org.uk**).
- Чтобы стать донором костного мозга свяжитесь с Anthony Nolan Trust по телефону **0207 284 1234** или посетите 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, можно:
- связавшись с местным NHS board (управление Государственной Службы Здравоохранения) (чтобы узнать, как это сделать, смотрите страницу 14)
- связавшись с местным центром работ на общественных началах, или
- посетив сайт Volunteer Centre (Центр работ на общественных началах) в Scotland Network (Шотландская Сеть) (**www.volunteerscotland.org.uk**).

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 NHS

- Для получения надежной информации о заболеваниях и медицинских показаниях, услугах NHS и текущих вопросах здравоохранения звоните по бесплатному телефону NHS Helpline (линия помощи Государственной Службы Здравоохранения) по номеру: **0800 22 44 88** (текстофон **18001 0800 22 44 88**).
- Звоните в круглосуточную службу NHS 24 по телефону **08454 24 24 24** (текстофон **18001 08454 24 24 24**), если Вы плохо себя чувствуете и полагаете, что не можете ждать до открытия Вашей GP surgery (врачебная практика) (оплата звонков по местному тарифу).
- **www.nhs24.com** – на этом сайте Вы найдете общую информацию о заболеваниях и медицинских показаниях, услугах NHS и текущих вопросах здравоохранения. Вы также можете найти здесь сведения о времени работы местных служб, в том числе GP, стоматологов и районных аптек.
- За информацией о местных службах NHS обращайтесь в местное NHS board (управление Государственной Службы Здравоохранения). Контактную информацию можно узнать из телефонного справочника в разделе «медицинское обслуживание» или позвонив в NHS Helpline (линия помощи Государственной Службы Здравоохранения) по телефону **0800 22 44 88**.

Информация, консультирование и представление интересов больного

- 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 NHS и Вашими правами. Если Вы хотите обратиться с кому-либо за консультацией или помощью, чтобы задать вопрос или пожаловаться на NHS, в Вашем местном Бюро Вам предоставят независимую консультацию и помощь. Адрес ближайшего Бюро можно найти в местном телефонном справочнике или на сайте: **www.cas.org.uk**
- Обратитесь в **Scottish Independent Advocacy Alliance** (Шотландское независимое общество защитников интересов больных) по телефону **0131 260 5380**. Посетите сайт этой организации (**www.siaa.org.uk**) для получения более подробной информации о защите интересов больных или чтобы узнать, где находится организация независимых защитников интересов больных в Вашем районе.
- 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:

The Office of the Public Guardian (Шотландия) (Отдел Опекунства)

Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
Тел. **01324 678 300**
Эл. почта **opg@scotcourts.gov.uk**
Сайт **www.publicguardian-scotland.gov.uk**

- За более подробной информацией о правах детей и подростков, обращайтесь в:

The Scottish Child Law Centre (Юридический центр Шотландии по работе с несовершеннолетними)

54 East Crosscauseway
Edinburgh
EH8 9HD
Номер телефона информационной службы **0131 667 6333**
Бесплатный номер телефона для лиц до 18 лет **0800 328 8970**
Бесплатная служба СМС **80800** (наберите 'SCLC' и Ваш вопрос. Ответ придет в виде СМС сообщения на Ваш мобильный телефон).
Эл. почта **enquiries@sclc.org.uk**
Сайт **www.sclc.org.uk**

- Чтобы получить более подробную информацию о правах людей с психическими заболеваниями, затруднениями при обучении, деменцией и прочими психическими расстройствами, обращайтесь в:

Mental Welfare Commission for Scotland (Комиссию Шотландии по вопросам психического благосостояния населения)

Тел. **0800 389 6809**
Эл. почта **enquiries@mwscot.org.uk**
Сайт **www.mwscot.org.uk**

С 1 апреля 2009 года Mental Welfare Commission for Scotland находится по адресу:

Mental Welfare Commission for Scotland

Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

Информация о стандартах

NHS Quality Improvement Scotland (QIS) (Организация по Улучшению Качества Государственной Службы Здравоохранения Шотландии) была основана для того, чтобы улучшить качество предлагаемых нами услуг. Данная организация устанавливает стандарты, касающиеся услуг NHS в Шотландии. Она ведет постоянное наблюдение за качеством услуг и регулярно проводит пересмотр предлагаемых услуг, чтобы обеспечить стандарты, описанные в этой брошюре.

- Вы можете ознакомиться с любыми отчетами о проведенных инспекциях или пересмотре услуг.
- NHS Quality Improvement Scotland может предоставить Вам информацию о стандартах, которым мы должны соответствовать.

Ниже приводится контактная информация NHS Quality Improvement Scotland:

Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA
Тел. **0131 623 4300**
Текстофон **0131 623 4383**
Эл. почта **comments@nhshealthquality.org**
Сайт **www.nhshealthquality.org**

Информация о правах пациентов

- **Confidentiality – it’s your right** («Конфиденциальность – это Ваше право») объясняет, каким образом NHS защищает Вашу личную медицинскую информацию.
- **How to see your health records** («Как Вы можете ознакомиться с Вашей медицинской картой») рассказывает о Вашем праве ознакомления и получения копии Вашей медицинской карты.
- **Making a complaint about the NHS** («Как подать жалобу на Государственную Службу Здравоохранения») рассказывает о том, как подать жалобу в рамках процедуры подачи жалоб на Государственную Службу Здравоохранения.
- **Consent – it’s your decision** («Согласие – это Ваше решение») рассказывает, как Вы будете принимать участие в принятии решений относительно оказания Вам медицинской помощи и лечения.
- **Health care for overseas visitors** («Медицинская помощь для зарубежных гостей») — информационные листки, посвященные тому, какие услуги NHS вправе получить зарубежные гости во время своего пребывания в Шотландии.

Информация для детей и молодежи

- **Confidentiality – your rights** («Конфиденциальность – твои права») объясняет, каким образом NHS сохраняет в тайне твою личную медицинскую информацию.
- **Have your say! Your right to be heard** («Выскажись! Ты имеешь право быть услышанным») расскажет, как действует обратная связь или как пожаловаться на NHS.
- **Consent – your rights** («Согласие – твои права») расскажет, как ты сможешь принимать участие в принятии решений относительно оказания тебе медицинской помощи и лечения.

Эти брошюры можно получить:

- в GP surgeries (врачебных практиках), стоматологических кабинетах, больницах и в любом другом месте, где Вы проходите лечение в рамках NHS.
- позвонив по телефону 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 сайте: **www.cas.org.uk** или в телефонном справочнике.

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 (Consumer Focus Scotland), по заказу Государственных Отделов Управления Здравоохранения Шотландии (Scottish Government Health Directorates).



Редакция 3 Опубликовано в январе 2009 года Дата пересмотра: январь 2011 года

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 (NHS Helpline) по номеру телефона: 0800 22 44 88 (текстофон: 18001 0800 22 44 88), или зайдите на сайт: www.hris.org.uk.