



El NHS y usted

Qué puede esperar de nosotros Qué esperamos de usted

¿A quién va dirigido este folleto?

Este folleto está dirigido a todas las personas que utilizan el *National Health Service* (NHS) (Servicio nacional de salud) en cualquier lugar de Escocia.

¿Qué podrá hallar en este folleto?

	Página
Qué puede esperar del NHS en Escocia	2
Listas de espera para citas, pruebas o tratamientos	6
Qué esperamos de usted	8
Otras formas de prestar ayuda	11
Dónde puede obtener más información	12

Qué puede esperar del NHS en Escocia

En el *National Health Service* (NHS) (Servicio nacional de salud) de Escocia:

- le ayudaremos a mantenerse sano y
- le atenderemos cuando esté enfermo.

Le proporcionaremos un servicio seguro y de alta calidad diseñado para satisfacer tanto las necesidades de los pacientes como las de sus cuidadores y familiares.

Servicios para todos

- Los servicios se ofrecen en función de su estado de salud o sus necesidades médicas, no según sus posibilidades económicas. La mayoría de los servicios del NHS son gratuitos aunque es posible que tenga que pagar por algunas cosas como, por ejemplo, los medicamentos y los servicios dentales.
- Será tratado con dignidad y respeto independientemente de su raza, sexo, edad, orientación sexual, religión, convicciones políticas o discapacidad.

Un servicio de asistencia médica segura y de alta calidad

- Le brindaremos la mejor atención y tratamiento posibles, dentro de los recursos a nuestro alcance.
- Nos aseguraremos de que todas las personas empleadas en el NHS dispongan de la formación y las aptitudes adecuadas para desempeñar su trabajo.
- Le proporcionaremos asistencia y tratamiento en un entorno seguro y limpio.

Cómo satisfacemos sus necesidades

- Le ofrecemos unos servicios de salud que tienen en cuenta sus necesidades y, siempre que sea posible, sus preferencias.
- Si le preocupa algún aspecto de la asistencia recibida (por ejemplo, por motivos culturales o religiosos), no dude en comentárnoslo. Respetaremos sus opiniones y le ayudaremos en todo lo que podamos.
- Si le sirve de ayuda, y nos da su permiso, contaremos con la participación de sus cuidadores, pareja o familiares a la hora de tomar decisiones sobre su asistencia médica.

Cómo nos comunicamos con usted

- Hablaremos con usted sobre su salud y cualquier servicio que pueda necesitar.
- Si necesita realizar alguna prueba o recibir algún tratamiento, le explicaremos las opciones a su disposición, incluidos los riesgos y beneficios de cada una

de ellas.

- Le daremos toda la información que necesite de forma que le resulte comprensible (por ejemplo, en su propio idioma si no habla inglés).
- Si necesita un intérprete o un intérprete de lenguaje por señas, o si tiene algún otro tipo de problema de comunicación, trataremos de solucionarlo en la medida de nuestras posibilidades.
- Si quiere contar con el apoyo de un cuidador, un familiar, su pareja o algún amigo, o si desea que le ayuden a comentarnos sus opiniones, no hay ningún problema.
- Si necesita el apoyo de cualquier otra persona o su asistencia para hacernos saber sus opiniones, por ejemplo, un representante independiente, podemos ayudarle a organizar este servicio.

Cómo participar en las decisiones sobre su atención médica

- Tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier tratamiento, exploración, prueba, reconocimiento o procedimiento de diagnóstico (una prueba para hallar la causa de una enfermedad o problema médico).
- Puede solicitar una segunda opinión en cualquier momento durante el proceso de asistencia médica que reciba.
- Si quiere que otra persona esté presente mientras le examina un profesional de la salud, háganoslo saber. Esta persona podría ser un amigo, un familiar, su pareja, un cuidador, otro profesional de la salud o un representante independiente.
- Si tiene alguna preferencia sobre sus tratamientos futuros, háganoslo saber. Después, si más adelante no pudiera tomar decisiones por sí mismo, tendremos en cuenta sus deseos.
- Para las citas en el hospital, puede elegir el hospital al que desea ir y el especialista al que desea ver. Tendrá que comentar sus preferencias con su *General Practitioner* o GP (médico de cabecera), pero podrá obtener más información en el sitio web de *NHS Scotland Waiting Times* (Tiempos de espera en el NHS de Escocia): www.waiting.scot.nhs.uk. Es posible que no disponga de muchas opciones, en cuyo caso le explicaremos los motivos.
- A veces será necesario atenderle sin su consentimiento. Por ejemplo:
 - en caso de emergencia si no puede decirnos lo que necesita,
 - si es un adulto que no puede tomar decisiones por sí mismo o comunicarnos sus decisiones (lo que se conoce como 'incapacidad'),
 - si recibe tratamiento según las disposiciones de la *Mental Health Act* (Ley sobre salud mental), o
 - si es menor de 16 años y es incapaz de comprender en qué consiste el tratamiento o de decirnos lo que desea; en estos casos sus padres o tutores podrán dar el consentimiento en su nombre.
- Tiene derecho a participar en la toma de decisiones sobre su asistencia y tratamiento.

Consulte la página 15 para averiguar dónde puede obtener una copia de nuestro folleto sobre consentimiento.

Cómo le ofrecemos información

- Le daremos información sobre sus servicios locales de salud. En la página 12 se indica dónde se puede obtener esta información.
- Le proporcionaremos información de alta calidad en un formato adecuado sobre enfermedades, sus derechos y cómo llevar una vida sana.
- Le facilitaremos los nombres de los empleados responsables de su asistencia y cómo ponerse en contacto con ellos.
- Si está a punto de dársele el alta en el hospital, enviaremos a su GP información por escrito sobre su hospitalización. Si lo desea, podrá consultar esta información y solicitar una copia.
- Si así lo desea puede solicitar una copia de todas las cartas, faxes o correos electrónicos que hayan escrito los empleados del NHS sobre su asistencia y tratamiento.
- Le brindaremos información sobre cómo puede enviarnos sus observaciones y opiniones: elogios, comentarios o quejas.

Cómo mantenemos la seguridad de sus datos

- El NHS tiene la obligación legal de mantener su información en la más estricta confidencialidad.
- Mantendremos unos registros precisos y actualizados de toda la asistencia que reciba. Estos registros se escriben sobre papel, se guardan en ordenadores, o ambas cosas a la vez, y se almacenan de forma segura en diferentes centros del NHS.
- En el futuro, una parte cada vez mayor de la información sobre su salud se guardará en ordenadores. Esto facilitará a los empleados del NHS la búsqueda de información sobre usted para que pueda recibir la atención que necesite dondequiera que se encuentre.
- Si utiliza los servicios del NHS, le asignaremos un número de identificación personal denominado número CHI (que se pronuncia CAI), *Community Health Index* (Índice de salud comunitaria). Siempre que sea posible, incluiremos su número CHI en todos los registros que guardemos sobre su asistencia médica. Esto facilitará a los empleados del NHS la búsqueda de sus datos médicos, ofreciéndole así la mejor asistencia posible.
- Tiene derecho a saber cómo utilizamos, compartimos y protegemos sus datos personales de salud. Díganos si desea que no pasemos información sobre su salud a otros empleados del NHS.
- Tiene derecho a ver sus historiales médicos y, si así lo desea, puede solicitar una copia.

En la página 15 se indica dónde puede conseguir nuestros folletos sobre confidencialidad y cómo consultar sus historiales médicos.

Cómo trabajamos juntos y con los demás

- Todas las secciones del NHS colaboran entre ellas para garantizar que obtenga una asistencia coordinada y coherente.
- Colaboramos estrechamente con otras organizaciones que le ofrecen asistencia y apoyo en la comunidad.

Cómo colaboramos con usted para mantenerle sano

- Le ofreceremos información y asesoramiento sobre cómo mantener un buen estado de salud y le apoyaremos y animaremos a conseguirlo.
- Le daremos la oportunidad de participar en programas de detección y prevención de enfermedades.

Cómo colaboramos con usted para mejorar nuestros servicios

- Las decisiones sobre los cambios de nuestros servicios se tomarán de forma abierta y honesta.
- Los pacientes, los cuidadores y el público general podrá participar en la toma de decisiones sobre nuestros servicios. Si desea más información sobre cómo participan las personas de su localidad en la toma de decisiones sobre los servicios del NHS, o para participar usted mismo, póngase en contacto con su *NHS board* (oficina del NHS) local. En la página 12 hallará la información necesaria para ponerse en contacto con ellos.
- Sus comentarios y reclamaciones se utilizarán para mejorar nuestros servicios.

Comentarios y reclamaciones

- Le agradecemos cualquier comentario sobre la asistencia recibida, tanto positivo como negativo.
- Le informaremos de lo que ocurra como resultado de cualquiera de sus comentarios.
- Si le preocupa algún aspecto de la asistencia recibida o de nuestros servicios, coméntelo con los empleados del NHS que le atienden, ya que muchas veces serán ellos los que podrán ayudarle.

En la página 15 se indica dónde puede obtener nuestro folleto la presentación de reclamaciones.

Listas de espera para citas, pruebas o tratamientos

Si tiene que estar en una lista de espera para conseguir una cita, hacer una prueba o recibir tratamiento, trataremos de que ésta sea lo más corta posible además de informarle de cuánto tiempo más o menos tendrá que esperar.

Objetivos nacionales

Los *Scottish Government Health Directorates* (Consejos de dirección gubernamentales de la salud en Escocia) han fijado una serie de objetivos para toda Escocia donde se establecen los tiempos de espera para ciertos tipos de citas, pruebas o tratamientos. Más abajo le indicamos estos objetivos.

Cómo ponerse en contacto con el consultorio de su GP

- Cuando se ponga en contacto con su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera), tendrán que ofrecerle una cita para ver o hablar con alguien que pueda ayudarle en un plazo de dos días laborables, si eso es lo que necesita.
- Debe poder reservar una cita con tres o más días de antelación.
- El equipo del consultorio de su GP le ayudará a decidir quién le ofrecerá la asistencia que necesite. Esta persona podría ser un GP, una enfermera u otro tipo de profesional de la salud.

Citas hospitalarias

Para finales de marzo de 2009, debería poder:

- obtener una cita en consultas externas del hospital a las 15 semanas de haber sido derivado por su GP,
- obtener tratamiento hospitalario o ingreso de 24 horas a las 15 semanas desde su derivación,
- ser atendido en un plazo de seis semanas, si necesita alguna de las siguientes pruebas para averiguar la causa de alguna enfermedad o problema médico.
 - IRM (*MRI scan*)
 - TAC (*CT scan*)
 - Ecografía (*ultrasound*)
 - TEGD (*barium scan*)
 - Endoscopia del tubo digestivo alto (*upper endoscopy*)
 - Cistoscopia (*cystoscopy*)
 - Sigmoidoscopia (*sigmoidoscopy*)
 - Colonoscopia (*colonoscopy*)

Departamento de urgencias

Cuando llegue a un departamento de *Accident and Emergency*, A&E, (Urgencias), no debería tener que esperar más de cuatro horas antes de ser ingresado en el hospital, enviado a casa o ser transferido a otro hospital.

Operaciones de cataratas

Si su GP u *optometrist* (optometrista) le deriva para someterse a una operación de cataratas, ésta debería realizarse en un plazo de 18 semanas.

Fracturas de cadera

Si se rompe la cadera y se le ingresa en una *specialist orthopaedic unit* (unidad especializada en cirugía ortopédica), su operación se realizará a las 24 horas, si eso es lo que necesita.

Cardiopatías

- Si su GP le deriva para que reciba tratamiento a través de la *rapid-access chest pain clinic* (clínica de acceso rápido para dolores torácicos), obtendrá tratamiento en 16 semanas.
- Si un cardiólogo le deriva para recibir tratamiento, lo obtendrá en un plazo de 16 semanas.

Cáncer

- Si su GP le envía con urgencia a un hospital para hacer más pruebas porque cree que podría tener cáncer, y se confirma este diagnóstico, debe comenzar su tratamiento en un plazo de dos meses desde la derivación.
- Si los médicos le dicen que tiene cáncer de mama, debe iniciar el tratamiento dentro de un mes.
- Si su GP le envía urgentemente al hospital para hacer más pruebas y se descubre que tiene leucemia aguda, su tratamiento debe comenzar al mes de la derivación.
- Si su GP envía a su hijo/a urgentemente al hospital para hacer más pruebas y se descubre que tiene cáncer, el tratamiento se iniciará al mes de la derivación.

A veces los servicios hospitalarios de su localidad pueden tener tanto trabajo que no pueden ofrecerle tratamiento dentro de estos plazos. En ese caso, tendrá la oportunidad de ir a otro centro de Escocia para obtener tratamiento dentro de los plazos fijados. Si desea más información sobre este tema, hable con alguno de los profesionales del NHS a cargo de su atención médica.

Qué esperamos de usted

Usted puede ayudarse a sí mismo, a otros pacientes y a los empleados del NHS realizando lo siguiente.

Cuidarse

Cuide de su salud y lleve una vida sana. Eso puede consistir en:

- hacer más ejercicio
- seguir una dieta equilibrada
- dejar de fumar
- no beber demasiado alcohol
- no consumir drogas, y
- utilizar un preservativo cuando se tengan relaciones sexuales.

Cómo utilizar adecuadamente los servicios de salud

- Si no se encuentra bien y su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera) está cerrado, sigue siendo posible obtener asistencia médica a través del servicio de asistencia telefónica NHS 24 al número **08454 24 24 24**. Dependiendo de sus circunstancias, le indicarán cómo puede tratarse usted mismo en casa, recomendarle que vaya a ver a un médico o, en caso de emergencia, organizar el envío de una ambulancia.
- **Si cree que su vida corre peligro y necesita una ambulancia de urgencias, llame al 999 para solicitarla.**
- Los servicios de guardia y de *Accidente and Emergency, A&E* (Urgencias) solamente deben utilizarse en situaciones urgentes o emergencias. Siempre debe acudir a su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera) para recibir tratamientos rutinarios y asistencia médica.

Acuda a las citas concertadas

- Llegue puntual a las citas.
- Si va a llegar tarde, llámenos por teléfono y avísenos.
- Si uno de nuestros empleados va a visitarle a casa (por ejemplo, un auxiliar sanitario o una enfermera psiquiátrica), asegúrese de estar en casa a la hora acordada.
- Si no puede acudir a su cita, avise al hospital o consultorio en cuanto pueda para que puedan ofrecer su cita a otra persona.
- Si ha reservado una ambulancia para acudir a una cita en el hospital pero ya no la necesita, avise al *Scottish Ambulance Service* (Servicio escocés de ambulancias) llamando al número **0800 389 1333** (las llamadas son gratuitas).

Asegúrese de que podamos ponernos en contacto con usted

- Asegúrese de que su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera), su dentista o cualquier hospital o clínica al que acuda disponga de sus datos de contacto más actualizados.
- Si cambia de dirección o número de teléfono, avísenos.

Pregunte todo aquello que no comprenda

- Si no comprende algo sobre su enfermedad o el tratamiento que recibe, díganoslo y se lo explicaremos.
- Si utilizamos palabras que no comprende, pídanos que se las expliquemos.

Siga los consejos y el tratamiento que se le ofrezcan

- Trate de seguir todos los consejos y los tratamientos que le hayamos ofrecido.
- Si esto le preocupa:
 - coménteselo a la persona que le haya ofrecido consejos o tratamiento,
 - póngase en contacto con su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera), o
 - hable con alguien en su farmacia local.

Tenga cuidado con los medicamentos

- Siga las instrucciones para tomar los medicamentos que le ofrecemos y complete los tratamientos.
- Si decide cambiar de tratamiento o interrumpirlo, coméntelo antes con su médico o farmacéutico.
- No tome medicamentos que hayan caducado o que se hayan recetado a otra persona.
- Dé todos sus medicamentos caducados o que no haya utilizado a su farmacéutico para su eliminación segura.
- Trate siempre de renovar sus recetas con la suficiente antelación.
- Guarde sus medicamentos de forma segura y fuera del alcance de los niños.
- Si le hospitalizan, indique a los profesionales que le atiendan qué medicamentos está tomando. La mejor forma de hacerlo es llevar consigo todos sus medicamentos y dárselos a las personas que le ofrezcan asistencia. Si no puede hacerlo, trate de llevar una lista de todos los medicamentos que esté tomando y désela a uno de los profesionales que le ofrezcan asistencia.

Ayúdenos a evitar la propagación de las infecciones

- Mantener las manos limpias ayuda a evitar la propagación de las infecciones. Siempre debe lavarse y secarse bien las manos antes de visitar cualquier planta de un hospital, especialmente después de ir al baño. Utilice el gel para manos situado junto a la puerta de las plantas o al lado de las camas.
- Si le parece que un empleado se ha olvidado de lavarse las manos antes de examinarle, pídale que lo haga.
- Si usted, o alguien que viva con usted, tiene un resfriado o diarrea, o si no se siente bien, trate de evitar visitar a alguien en el hospital hasta que se mejore.
- Pregunte a los empleados de la planta antes de traer comida o bebidas a algún paciente hospitalizado al que vaya a visitar.
- Si visita a alguien en el hospital no se siente en su cama. Además, trate de que haya el menor número posible de visitas al mismo tiempo. Nunca se deben tocar los vendajes, los goteros ni ningún otro equipo situado alrededor de la cama.
- Si le parece que las instalaciones del NHS no están todo lo limpias que deberían estar, comuníquese a algún empleado. Si está ingresado en el hospital puede hablar de ello con la enfermera o el enfermero jefe de planta.

Trate con consideración a los profesionales del NHS

- Trate a los profesionales de la salud con amabilidad y respeto.
- No se tolerará ningún tipo de violencia contra los empleados del NHS ni contra otros pacientes. Por violencia se entiende, además de las agresiones físicas, los abusos verbales y las amenazas. Si actúa de forma violenta podremos:
 - sacarle de las instalaciones de asistencia sanitaria,
 - pasar información sobre usted a otros proveedores de servicios médicos, o
 - pasar información sobre usted a la policía.
- No se tolerará ningún tipo de acoso o abuso por cuestiones de raza, sexo ni de cualquier otro tipo.

Otras formas de prestar ayuda

Donación de sangre, órganos, tejidos o médula ósea

Todos los años, se salvan cientos de vidas gracias a las donaciones de sangre, órganos, tejidos y médula ósea. Al hacerse donante puede salvar o mejorar la vida de otras personas.

- Si le interesa hacerse donante de sangre, llame al **0845 90 90 999**, visite el sitio web del *Scottish National Blood Transfusion Service* (Servicio nacional escocés de transfusiones de sangre), **www.scotblood.co.uk** o envíe un mensaje de texto al **61611**.
- Si desea hacerse donante de órganos o tejidos después de su fallecimiento, debe inscribirse en el *NHS Organ Donor Register* (Registro de donantes de órganos del NHS). También debe comunicar sus deseos a las personas cercanas a usted y llevar consigo una *donor card* (tarjeta de donante). Si desea más información llame a la *Organ Donor Line* (Línea de asistencia al donante de órganos) al **0845 60 60 400** o visite el sitio web del *NHS Organ Donor* (Donante de órganos del NHS): (**www.uktransplant.org.uk**).
- También puede donar un órgano, por ejemplo un riñón, como donante en vida. Un donante en vida suele ser un familiar o alguien cercano a la persona que recibe el trasplante. El donante siempre debe ser muy consciente de los riesgos a los que se enfrenta. Si desea más información para convertirse en un donante en vida, llame a la *Organ Donor Line* al número **0845 60 60 400** o visite el sitio web de *NHS Organ Donor* (**www.uktransplant.org.uk**).
- Si desea donar médula ósea, póngase en contacto con el Anthony Nolan Trust al número **0207 284 1234** o visite su sitio web: **www.anthonynolan.org.uk**.

Hágase voluntario

- Si desea hacerse voluntario, podrá encontrar las oportunidades que existen en su localidad:
- a través de su *NHS board* (oficina del NHS) local (en la página 12 se le indica cómo puede ponerse en contacto con ellos),
- a través de su centro local de voluntariado, o
- a través del *Volunteer Centre* (Centro de voluntarios) en el sitio web de la *Scotland Network* (Red escocesa): **www.volunteerscotland.org.uk**

Díganos qué le parece nuestro servicio

- Ayúdenos a mejorar nuestros servicios dándonos sus opiniones, tanto las positivas como las negativas.
- Algunas formas de hacerlo son, por ejemplo, hablando con nuestros empleados, realizando encuestas o utilizando los buzones de sugerencias.

Dónde puede obtener más información

Información sobre los servicios del NHS

- Llame a la *NHS Helpline* (línea de asistencia telefónica del NHS) de forma gratuita al número **0800 22 44 88** (teléfono de texto **18001 0800 22 44 88**) para obtener **información** de confianza sobre todo tipo de enfermedades, los servicios del NHS y los problemas actuales en el sector de la salud.
- Llame a *NHS 24* al número **08454 24 24 24** (**teléfono de texto 18001 08454 24 24 24**) si no se encuentra bien y no puede esperar a que abra su *GP surgery* (consultorio de su médico de cabecera). Las llamadas se cobran como locales.
- En **www.nhs24.com** podrá hallar información general sobre las enfermedades, los servicios del NHS y los problemas actuales en el sector de la salud. También podrá hallar información sobre sus servicios locales, incluidos GPs, dentistas y farmacias.
- **Póngase en contacto con su *NHS board*** (oficina del NHS) local para obtener más información sobre los servicios del NHS. Podrá hallar sus datos de contacto en la guía telefónica bajo '*health services*' (servicios de salud) o llamando a la *NHS Helpline* (línea de asistencia telefónica del NHS) al número **0800 22 44 88**.

Información, asesoría y representación

- Póngase en contacto con su *Citizens Advice Bureau* (oficina de atención al ciudadano) local para obtener asesoramiento gratuito, confidencial e independiente sobre una gran variedad de temas, incluidos los servicios del NHS y sus derechos. Si desea hablar con alguien para obtener asesoramiento o ayuda para expresar una inquietud o presentar una reclamación sobre el NHS, su oficina local de atención al ciudadano le dará consejos y apoyo. Para localizar su oficina más cercana, búsquela en su guía telefónica local o en Internet en **www.cas.org.uk**.
- Póngase en contacto con la ***Scottish Independent Advocacy Alliance*** (Alianza escocesa de representación independiente) en el número **0131 260 5380**. Acuda a su sitio web (**www.siaa.org.uk**) para obtener más información sobre la representación de pacientes o para hallar una organización de representación independiente en su zona.
- Si no puede tomar una decisión por sí mismo, o no puede comunicar a otras personas sus decisiones, esto se denomina 'incapacidad'. Si desea más información sobre los derechos de los adultos con incapacidad, póngase en contacto con:

The Office of the Public Guardian (Escocia) (La oficina de tutela estatal)
Hadrian House

Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
Teléfono **01324 678 300**
E-mail **opg@scotcourts.gov.uk**
Sitio web **www.publicguardian-scotland.gov.uk**

- Si desea más información sobre la legislación respecto a la situación de los niños y los jóvenes, póngase en contacto con:

The Scottish Child Law Centre (Centro escocés de derechos de la infancia)

54 East Crosscauseway
Edinburgh
EH8 9HD

Línea de información: **0131 667 6333**

Número gratuito: **0800 328 8970** (para jóvenes menores de 18 años)

Servicio gratuito de consulta mediante mensaje de texto **80800** (envíe 'SCLC' seguido de su pregunta. Las respuestas se enviarán a su teléfono móvil mediante SMS).

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

Sitio web: **www.sclc.org.uk**

- Si desea más información sobre los derechos de las personas con enfermedades mentales, problemas de aprendizaje, demencia u otro tipo de trastorno mental, póngase en contacto con:

The Mental Welfare Commission for Scotland (La comisión escocesa para el bienestar mental)

Teléfono **0800 389 6809**

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

Sitio web **www.mwscot.org.uk**

A partir del 1 de abril de 2009, la dirección de la *Mental Welfare Commission for Scotland* será la siguiente:

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

Información sobre normas vigentes

NHS Quality Improvement Scotland (QIS) (Mejora de la calidad del NHS en Escocia) es un organismo creado para mejorar la calidad de la asistencia que proporcionamos. Establece las normas de los servicios del NHS en Escocia. Supervisa y revisa los servicios periódicamente para garantizar que cumplan las normas descritas en este folleto.

- Puede consultar los informes de cualquier inspección o revisión de los servicios que se hayan realizado.
- *NHS Quality Improvement Scotland* puede ofrecerle información sobre las normas que se espera que cumplamos.

Puede ponerse en contacto con *NHS Quality Improvement Scotland* en:

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

Teléfono **0131 623 4300**

Teléfono de texto **0131 623 4383**

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

Sitio web **www.nhshealthquality.org**

Información sobre sus derechos en el área de la salud

- **Confidentiality – it's your right (Confidencialidad – es su derecho)**, le informa sobre cómo el NHS protege su información personal sobre la salud.
- **How to see your health records (Cómo consultar sus historiales médicos)** le informa sobre su derecho a ver o solicitar una copia de sus historiales médicos.
- **Making a complaint about the NHS (Cómo presentar una reclamación al NHS)** le informa sobre cómo puede utilizar el procedimiento de reclamación del NHS.
- **Consent – it's your decision (Consentimiento – es su decisión)** le informa sobre cómo debería participar en las decisiones que se tomen sobre su asistencia y tratamientos médicos.
- **Health care for overseas visitors (Asistencia sanitaria para las personas que vienen a trabajar a Escocia)**, una colección de hojas informativas donde se explica a qué servicios del NHS tienen derecho los visitantes extranjeros durante su estancia en Escocia

Información para niños y jóvenes

- **Confidentiality – your rights (Confidencialidad – tus derechos)** te informa sobre cómo el NHS mantiene la privacidad de tu información personal.
- **Have your say! Your right to be heard (¡Di lo que piensas! Tu derecho a ser escuchado)** te informa sobre cómo puedes enviar tus comentarios u opiniones o presentar una reclamación sobre el NHS.
- **Consent – your rights (Consentimiento – tus derechos)** te informa sobre cómo participar en las decisiones acerca de la asistencia y los tratamientos médicos que recibes.

Puede obtener estos folletos en:

- GP surgeries (consultorios de su médico de cabecera), clínicas dentales, hospitales y cualquier lugar donde el NHS le preste servicios de asistencia,
- su oficina local del NHS,
- la línea de asistencia del NHS en el **0800 22 44 88** (teléfono de texto **18001 0800 22 44 88**),
- **www.hris.org.uk**, y
- su *Citizens Advice Bureau* (oficina de atención al ciudadano) local (pondrá hallar dónde está su oficina más cercana en Internet: **www.cas.org.uk** o en la guía telefónica).

Hemos hecho todo lo posible por garantizar la exactitud de la información de este folleto. Sin embargo, este folleto debe considerarse como un instrumento meramente orientativo, por lo que no debe interpretarse como una declaración fiel de la legislación vigente. Si está pensando en presentar una demanda legal debe ponerse en contacto con un abogado, el *Citizens Advice Bureau* (Oficina de atención al ciudadano) o cualquier otra agencia de asesoramiento.

Elaborado por *Health Rights Information Scotland*, un proyecto del *Scottish Consumer Council*, para los *Scottish Government Health Directorates*.



Versión 3 Elaborado en enero de 2009 Fecha de su revisión: enero de 2011

Si desea obtener esta información en otro idioma o formato, llame por teléfono a su oficina local del NHS. Si necesita ayuda para hacerlo, póngase en contacto con la línea de asistencia del NHS en el número 0800 22 44 88 (teléfono de texto: 18001 0800 22 44 88). O acuda al sitio web **www.hris.org.uk**