English	Lithuanian / Lietuviškai
Giving feedback or making a complaint about the NHS	**Kaip pateikti skundą ar atsiliepimus dėl NHS darbo**
Version 5 Produced in July 2012 Revision date June 2014	5 versija Išleista 2012 m. liepos mėn. Pataisytas leidimas : 2014 m. birželio mėn.
In the NHS in Scotland, we try to give you the best possible care and treatment. We welcome and value your views, good or bad, to help us improve the service.	Škotijos NHS stengiasi, kad jūs gautumėte patį geriausią gydymą ir priežiūrą. Mes laukiame jūsų atsiliepimų – ir teigiamų, ir neigiamų, kuriuos mes vertiname, nes jų dėka mes galime tobulinti savo paslaugas.
This leaflet explains: • how to give feedback, make comments or raise concerns about the health care you receive and • how to complain using the NHS complaints procedure.	Šiame lankstinuke yra paaiškinta: • kaip pateikti atsiliepimus, pastabas ar išsakyti susirūpinimą dėl jums suteiktų paslaugų ir • kaip pateikti skundą, pasinaudojant NHS skundų pateikimo tvarka.

Giving feedback about the NHS

Tell us about anything that is important to you.
For example:

- If you're in hospital or have been recently, you may want to tell us what you think about the care and treatment you received or about the food or the ward.
- You may want to tell us about something we've done well
- You may be concerned that you don't have enough information about the care and treatment being offered or about visiting hours, car parking or opening times.

How can I give my feedback?

You can give your feedback by:

- talking to a member of staff involved in your care
- giving your views through a patient survey or questionnaire
- phoning the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88
- giving your views through the Patient Advice and Support Service (PASS) (see page 11 for contact details)
- putting your comments in a suggestion box, or
- contacting your NHS board (see page 11 for how to do this).

What happens to my feedback?

We will use your feedback to improve the services we provide.

Kaip pateikti atsiliepimus apie NHS

Praneškite mums apie viską, kas jums svarbu

Pavyzdžiui:

- Jei gulite ligoninėje arba neseniai buvote joje gydomas (-a), galbūt norėsite mus informuoti apie tai, koks jums buvo suteiktas gydymas ir priežiūra, arba apie ten gautą maistą, savo palatą.
- Galbūt norėsite mums pranešti apie tai, ką mes padarėme gerai.
- Galbūt jums kelia susirūpinimą tai, kad negavote pakankamai informacijos apie siūlomą gydymą ir priežiūrą arba apie lankymo valandas, mašinų parkavimą ar darbo laiką.

Kaip pateikti atsiliepimus?

Atsiliepimus galite pateikti:

- pasikalbėję su jus prižiūrinčiu personalu
- išdėstydami savo nuomonę pacientų nuomonių apklausoje ar anketoje
- paskambinę į NHS inform pagalbos liniją tel. 0800 22 44 88
- išdėstydami savo nuomonę per Patient Advice and Support Service (PASS) (Pacientų konsultacinę ir paramos tarnybą) (žr. 11 psl., norėdami rasti kontaktinius duomenis)
- įmesdami laiškelį su savo pastabomis į pasiūlymų dėžutę, arba
- susisiekdami su vietos NHS board (NHS valdyba) (žr. 11 psl., norėdami sužinoti, kaip tai padaryti).

Kas bus daroma su mano atsiliepimais?

Jūsų atsiliepimus mes panaudosime savo teikiamų paslaugų gerinimui.

Making a complaint about the NHS

What can I complain about?

Things you can complain about include:

- care or treatment you have had or are having in the NHS
- anything to do with the place where you are seen, for example a doctor's surgery, a hospital, a dental practice, an optician, a pharmacy, a prison health centre or an ambulance
- any member of NHS staff involved in your care
- how our services in your local area are organised, if this has affected your care or treatment.

If your complaint also involves another part of the NHS or another organisation, such as social services, we may need to pass it to someone there. We will tell you who is dealing with your complaint.

What can't I complain about?

There are some things you can't complain about through the NHS complaints procedure. These include:

- private health care or treatment
- services not provided or funded by the NHS, and
- something you are taking legal action about.

The NHS complaints procedure doesn't usually provide financial compensation. The independent Patient Advice and Support Service (PASS) may be able to tell you where to get information about specialist solicitors who handle negligence claims. See page 11 for contact details.

Kaip pateikti skundą apie NHS?

Dėl ko galima skųstis?

Galima pateikti skundą dėl:

- gydymo ar priežiūros, kuriuos jums ankščiau suteikė arba šiuo metu teikia NHS
- bet ko, kas yra susiję su jūsų priėmimo vieta, pvz., poliklinika, ligonine, stomatologijos klinika, optika, vaistine, kalėjimo sveikatos centru ar greitosios pagalbos automobiliu
- jūsų priežiūroje dalyvaujančio NHS personalo
- to, kaip yra organizuojamos mūsų paslaugos jūsų gyvenamajame rajone, ar jos turi įtakos jūsų priežiūrai ir gydymui.

Jei jūsų pateiktame skunde minimi kiti NHS skyriai ar kitos organizacijos, pvz., socialinės tarnybos, mums gali reikėti skundą perduoti svarstyti joms. Mes pranešime jums apie tai, kas imsis jūsų skundo svarstymo.

Dėl ko skųstis negalima?

Pagal NHS skundų pateikimo tvarką nebus priimami skundai dėl šių dalykų:

- privačios sveikatos priežiūros ar gydymo
- paslaugų, kurios nebuvo suteiktos ar finansuojamos NHS ir
- ko nors, dėl ko esate pateikę ieškinį teismui.

Pagal NHS skundų pateikimo tvarką, piniginės kompensacijos paprastai nėra suteikiamos.Nepriklausoma Patient Advice and Support Service (PASS) jums patars, kur gauti informacijos apie advokatus, kurie specializuojasi ieškiniuose dėl nerūpestingumo. Žr. 11 psl., norėdami rasti kontaktinius duomenis.

Who can complain?	Kas gali pateikti skundą?
You can complain if you have: • had or are having NHS care or treatment • visited or used our services or facilities, or • been affected or are likely to be affected by something we have done or haven't done. You can complain for someone else if you: • have their agreement to complain − the patient would also need to agree that staff could look at their health records if necessary • are a child's parent, guardian or main carer and your child is not mature enough to understand how to make a complaint • have a welfare power of attorney or a welfare guardianship order for someone who cannot make decisions for themselves, and the order specifies that you have the power to make a complaint about health care • are a relative of, or had a relationship with, a patient who has died and you were concerned about how they were treated before they died, or • are acting as an advocate for the patient (see page 9 for more about advocacy).	Galite pateikti skundą, jeigu: • esate šiuo metu ar buvote anksčiau prižiūrimi ar gydomi NHS • lankėtės mūsų skyriuose arba naudojotės mūsų paslaugomis, arba • jus vienaip ar kitaip paveikė arba galėjo paveikti kažkas, ką mes padarėme arba ko mes nepadarėme. Galite pateikti skundą kieno nors kito vardu, jei: • esate gavę kito asmens leidimą skųstis - pacientas turi taip pat leisti personalui peržiūrėti jo/jos ligos istoriją, jei tai būtų reikalinga • esate vaiko tėvas/motina, rūpintojas ar pagrindinis globėjas ir jūsų vaikas dar nėra pakankamai subrendęs, kad galėtų pats pateikti skundą • jums yra suteikti įgaliojimai dėl rūpybos (welfare power of attorney) arba įgaliojimai pagal rūpybos globos orderį (welfare guardianship order) dėl kokio nors asmens, kuris/kuri nesugeba pats/pati priimti dėl savęs sprendimų, su ta sąlyga, kad pagal šį orderį esate įgaliotas/įgaliota pateikti skundą dėl sveikatos priežiūros • esate mirusio paciento giminaitis arba artimas žmogus, ir jei jums kėlė susirūpinimą tai, kaip jis/ji buvo gydomas iki mirties, arba • veikiate kaip paciento nepriklausomas atstovas (advocate) (žr. 9 psl., norėdami rasti daugiau informacijos apie nepriklausomus atstovus).

How long do I have to make a complaint?	Per kiek laiko galima pateikti skundą?
We have a time limit for complaints. Normally, you must make your complaint: • within six months of the event you want to complain about, or • within six months of you finding out that you have a reason to complain − but no longer than 12 months after the event. However, if you feel the time limit should not apply to your complaint, please speak to the person dealing with the complaint. Sometimes we can accept a complaint after the time limit. You can complain to the Scottish Public Services Ombudsman about a decision by the NHS not to accept your complaint (see page 10 for more information).	Skundų pateikimui yra taikomi laiko apribojimai. Paprastai skundas turi būti pateiktas: • per šešis mėnesius nuo įvykio, dėl kurio pateikiate skundą, arba • per šešis mėnesius nuo tos dienos, kai supratote, kad turite dėl ko skųstis - tačiau ne vėliau negu praėjus 12-ai mėnesių po įvykio. Tačiau jei jums atrodo, kad jūsų skundui neturėtų būti taikomas laiko apribojimas, pasikalbėkite apie tai su skundą tvarkančiu asmeniu. Kartais mes galime priimti skundą net ir pasibaigus laiko terminui. Jei NHS nepriima jūsų skundo, galite šį jų sprendimą apskųsti Scottish Public Services Ombudsman (Škotijos Visuomeninių tarnybų ombudsmenui) (žr. 10 psl., norėdami rasti daugiau informacijos).

How to complain

What should I do?

- If you can, first talk to a member of staff involved in your care. If you do this, we can try to sort out your complaint on the spot.
- If you are not able to talk to the NHS staff involved in your care, you can ask to speak to a senior member of staff or the feedback and complaints officer for the NHS organisation involved.
- You can complain in person, by phone, or in writing. When complaining, you should give:
  - your full name and address (and the patient's name and address if you are complaining for them), and
  - as much helpful information as possible about what happened, where it happened and when.
- You can also make your complaint by fax, email or textphone (if available), but if you do this other people may be able to see your personal information.

Who should I complain to?

- You should first complain directly to the person or organisation providing the service.
- If you don't want to complain directly to health professionals involved in your care, contact your local NHS board to find out who can help you with your complaint – see page 11 of the leaflet for how to do this.
- If your complaint is about NHS 24 or the Golden Jubilee National Hospital, you should first speak to the person who was dealing with you. If you do not feel able to do this, speak to the feedback and complaints officer at the organisation. The contact details are on page 12.
- If your complaint is about the Scottish Ambulance Service,

Kaip pateikti skundą

Ką reikia daryti?

- Jei įmanoma, pirmiausiai pasikalbėkite su jūsų priežiūroje dalyvaujančiu darbuotoju. Gali būti, kad jums su juo/ja pasikalbėjus, mums pavyks iš karto išspręsti jūsų nusiskundimą.
- Jei negalite pasikalbėti su jūsų priežiūroje dalyvaujančiais NHS darbuotojais, galite paprašyti pasikalbėti su aukštesnes pareigas užimančiu personalo atstovu arba su feedback and complaints officer (darbuotoju, kuris yra atsakingas už atsiliepimus ir skundus) konkrečioje NHS organizacijoje.
- Galite savo skundą išsakyti atėję žodžiu, telefonu arba galite pateikti jį raštu. Skunde turi būti pateikta ši informacija:
  - jūsų vardas, pavardė ir adresas (ir paciento vardas, pavardė ir adresas, jei skundžiatės jo/jos vardu), ir
  - kiek įmanoma detaliau aprašyta kas, kur ir kada atsitiko.
- Skundą taip pat galite atsiųsti faksu, el. paštu arba pateikti per textphone (tekstinį pranešimą, jei tokie priimami), tačiau turėkite omenyje, kad taip atsiųstą jūsų asmeninę informaciją galės perskaityti ir kiti žmonės.

Kam turi būti pateiktas skundas?

- Pirmiausiai reikia pateikti skundą pačiam asmeniui arba organizacijai, kuri jums suteikė paslaugas.
- Jei nenorite skųstis tiesiogiai jūsų priežiūroje dalyvaujantiems sveikatos priežiūros specialistams, kreipkitės į savo vietos NHS tarybą, kur jums paaiškins, kas gali padėti pateikti skundą - paaiškinimus, kaip tą padaryti, rasite lankstinuko 11 psl.
- Jei jūsų skundas yra susijęs su NHS 24 arba su Golden Jubilee National Hospital , pirmiausiai pasikalbėkite su jums paslaugas teikusiu darbuotoju. Jei nenorite to daryti, kreipkitės į feedback and complaints officer toje organizacijoje. Kontaktiniai duomenys pateikti 12 psl.

you should complain to their headquarters. The contact details are on page 12. • If your complaint is about the State Hospital, you should complain to the feedback and complaints officer there. The contact details are on page 12.	• Jei jūsų skundas yra susijęs su Scottish Ambulance Service (Škotijos greitosios pagalbos tarnybos) darbu, jį reikia pateikti į Greitosios pagalbos centrinį skyrių. Kontaktiniai duomenys pateikti 12 psl. • Jei jūsų skundas yra susijęs su State Hospital , prašome jį pateikti feedback and complaints officer toje ligoninėje. Kontaktiniai duomenys pateikti 12 psl.
What happens after I have complained? • We will try to sort out your complaint on the spot. • If we are not able to do this we will write to you within three working days of getting your complaint. • This letter should: ▪ tell you what action we will take to look into your complaint ▪ offer you the chance to talk to a member of staff about the complaint ▪ give you information about advice and support available through the Patient Advice and Support Service (PASS) (see page 11 for more information), and ▪ give you information about mediation services if this may be helpful (see page 9 for more information). • We will keep information about you confidential. To investigate your complaint, we may have to talk to other NHS staff about you or show them your health records. If you don't want us to share information from your health records, you should tell us when you make your complaint, but bear in mind that this may make it more difficult to look into your complaint. • We will make a record of your details and complaint, and use it to help us make services better.	**Kas bus daroma, man pateikus skundą?** • Mes stengsimės jūsų skundą išnagrinėti iš karto. • Jei mums to padaryti nepavyks, per tris darbo dienas nuo jūsų skundo gavimo dienos mes jums parašysime laišką. • Laiške bus paaiškinta: ▪ kokių veiksmų imsimės, nagrinėdami jūsų skundą ▪ pasiūlysime jums aptarti skundą su personalo atstovu ▪ suteiksime jums informaciją apie konsultacijas ir paramą, kurias galite gauti iš Patient Advice and Support Service (PASS) (daugiau informacijos rasite 11 psl.), ir ▪ suteiksime jums informaciją apie organizacijas, kurios galėtų jums tarpininkauti, jei tai galėtų būti naudinga (daugiau informacijos rasite 9 psl.). • Visa informacija apie jus bus saugoma konfidencialiai. Tiriant jūsų skundą, mums gali tekti apie jus pasikalbėti su kitais NHS darbuotojais arba jiems parodyti jūsų ligos istoriją. Jei nenorite, kad jūsų ligos istorijoje esanti informacija būtų atskleista kitiems, pasakykite apie tai pateikdami skundą, tačiau turėkite omenyje, kad tai gali apsunkinti jūsų skundo nagrinėjimą. • Mes užregistruosime jūsų asmeninius duomenis bei skundą ir panaudosime juos gerindami savo teikiamas paslaugas.

When will I get a full response?	Kada gausiu pilną atsakymą?
• We will write to you with a full response within 20 working days of receiving your complaint. • In some cases, we may need more time to give you a full response and won't be able to keep to these timescales. If this happens, we will let you know and tell you why. • In our response we will let you know the result of our investigation. We will: ▪ show that we have looked into your complaint and reply to all the points raised in it ▪ offer you an apology where things have gone wrong ▪ explain what we will do to stop what you complained about happening again ▪ if necessary, explain why nothing more can be done about some parts of your complaint ▪ offer you the chance to talk to a member of staff if there is anything in the letter you don't understand, and ▪ include information about the Scottish Public Services Ombudsman in case you are unhappy with our response or the way we have handled your complaint and want to take things further (see page 10 for more information).	• Mes jums atsakysime per 20 darbo dienų nuo jūsų skundo gavimo dienos. • Kai kuriais atvejais mums gali prireikti daugiau laiko, norint pilnai atsakyti į jūsų skundą ir mes galime neišsitekti aukščiau nurodytuose laiko rėmuose. Tokiais atvejais mes jus informuosime ir paaiškinsime priežastis. • Atsakyme mes informuosime jus apie mūsų atlikto tyrimo rezultatus. Mes: ▪ patvirtinsime, kad išnagrinėjome jūsų skundą ir atsakysime į visus jame iškeltus klausimus ▪ atsiprašysime jūsų, jei kas nors buvo padaryta ne taip ▪ paaiškinsime, kokių imsimės veiksmų, norint pasiekti, kad tai, dėl ko skundėtės, daugiau nepasikartotų ▪ iškilus būtinybei paaiškinsime, kodėl yra neįmanoma ką nors pakeisti dėl kai kurių jūsų skundo aspektų ▪ pasiūlysime jums galimybę pasikalbėti su personalo atstovu, jei laiške ko nors nesuprasite, ir ▪ į laišką įtrauksime informaciją apie Scottish Public Services Ombudsman, jei kartais liktumėte nepatenkinti mūsų atsakymu arba tuo, kaip mes nagrinėjome jūsų skundą, ir norėtumėte, kad skundas būtų svarstomas toliau (daugiau informacijos rasite 10 psl.).

Who can help me with my complaint?

Patient advice and support

- If you would like to speak to someone for advice or help with making a complaint please ask a member of staff for details about the independent Patient Advice and Support Service (PASS) which is available in your area through local citizens advice bureaux. See page 11 for contact details.

Advocacy

- If you want someone to help you express your views, you can ask for an advocate. An advocate is someone independent of the NHS who will help make sure your views are heard and that you have access to the information you need to make your own decisions. Your local NHS board or the feedback and complaints officer will be able to tell you about advocacy services in your area.

Mediation

- Mediation means bringing people together to try to resolve a complaint.
- An independent mediator will try to help you and the person you have complained about agree what should happen next.
- Mediation can only be used if you and the person you've complained about both agree to it.
- To find out more about mediation, please ask the person who is dealing with your complaint.

Kas gali padėti pateikti skundą?

Konsultacijos ir parama pacientams

- Jei norėtumėte su kuo nors pasitarti dėl skundo pateikimo arba norėtumėte, kad kas nors padėtų jį jums paruošti, paprašykite personalo nario suteikti jums informaciją apie nepriklausomą Patient Advice and Support Service (PASS), kuri veikia jūsų rajone per vietos citizen advice bureau (piliečių konsultacijų biurus). Kontaktinius duomenis rasite 11 psl.

Nepriklausomas atstovavimas (advocacy)

- Jei jūs norėtumėte, kad kas nors padėtų jums išsakyti savo nuomonę, galite susirasti atstovą. Atstovas - tai su NHS nesusijęs žmogus, kuris užtikrins, kad jūsų nuomonė būtų išklausyta ir kad jūs gautumėte visą sprendimų priėmimui būtiną informaciją. Jūsų vietinė NHS taryba arba feedback and complaints officer gali suteikti informaciją apie atstovų paslaugas jūsų gyvenamajame rajone.

Tarpininkavimas

- Tarpininkavimas – tai procesas, kurio metu konfliktuojančios pusės susirenka ir sprendžia nesutarimus.
- Nepriklausomas tarpininkas pabandys padėti jums ir asmeniui, kurio darbu skundžiatės, susitarti dėl to, kas turėtų vykti toliau.
- Tarpininkavimas gali vykti tik tada, jei jūs ir asmuo, dėl kurio skundžiatės, sutinkate dalyvauti šiame procese.
- Jei norėtumėte gauti daugiau informacijos apie tarpininkavimą, paklauskite jūsų skundą nagrinėjančio darbuotojo.

What if I change my mind after I've complained?

- You can change your mind about making a complaint at any time. Please let us know as soon as possible. It would be helpful if you could write and tell us, but otherwise a phone call will do.

Kas atsitiks, jei aš persigalvosiu po skundo pateikimo?

- Galite bet kada persigalvoti dėl skundo pateikimo. Jei taip atsitiks, prašome mus kaip įmanoma greičiau apie tai informuoti. Būtų gerai, jei galėtumėte mums pranešti raštu, tačiau apskritai užtenka ir telefono skambučio.

What if I'm not happy about the way the NHS has handled my complaint?

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- If the NHS has fully investigated your complaint and you are still not happy, you can ask the SPSO to consider your complaint further.
  - The SPSO cannot normally look at complaints more than 12 months after you became aware of the matter you want to complain about. Sometimes this time limit will not apply. Please contact the SPSO for more information.
  - The SPSO cannot look at matters that have been or are being considered in court.
- If you are not happy with the way the NHS is dealing with your complaint, for example if you think it is taking too long, you can contact the SPSO.
- The Ombudsman does not take up all cases and will decide whether or not to investigate your complaint further.
- See page 12 to find out how to contact the Ombudsman.

Ką daryti, jei esu nepatenkintas dėl to, kaip NHS išnagrinėjo mano skundą?

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- Jei NHS pilnai išnagrinėjus jūsų skundą, bet jūs vis tiek likote nepatenkintas/nepatenkinta, galite kreiptis į SPSO su prašymu peržiūrėti jūsų skundą.
  - Paprastai SPSO negali nagrinėti skundų vėliau, negu praėjus 12-ai mėnesių nuo tos dienos, kai supratote, kad turite dėl ko skųstis. Šis laiko apribojimas taikomas ne visada. Norėdami gauti daugiau informacijos, kreipkitės į SPSO.
  - SPSO negali nagrinėti atvejų, kurie buvo arba šiuo metu yra svarstomi teisme.
- Jei jums nepatinka, kaip NHS nagrinėja jūsų skundą, pvz., jei manote, kad nagrinėjimas užtruko per ilgai, galite kreiptis į SPSO.
- Ombudsman nepriima absoliučiai visų bylų, jis/ji nuspręs, ar verta papildomai peržiūrėti jūsų skundą.
- Norėdami sužinoti, kaip galima kreiptis į Ombudsman, žr. 12 psl.

How to find out more

- For more information about anything in this leaflet, contact:
  - your local NHS board and ask to speak to someone about complaints or feedback
    To find contact details for your local NHS board:
    - look in the phone book under 'health services'
    - call the NHS inform Helpline on **0800 22 44 88**, or
    - look on the internet at **www.hris.org.uk**
  - the NHS inform Helpline on **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
  - the Patient Advice and Support Service (PASS) at your local citizens advice bureau (find your nearest bureau on the website at www.cas.org.uk or in your local phone book). PASS is independent and provides free, confidential information, advice and support to anyone who uses the NHS in Scotland.

Scottish Ambulance Service
To complain about the ambulance service, contact:
Feedback and Complaints Officer
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square
1 South Gyle Crescent
Edinburgh
EH12 9EB
Phone 0131 314 0000

NHS 24
To complain about NHS 24, contact:
Feedback and Complaints Officer
Patient Customer Relations Department
NHS 24

Kur galima gauti daugiau informacijos

- Norėdami gauti daugiau informacijos visais šiame lankstinuke pateiktais klausimais, kreipkitės į:
  - savo vietos NHS tarybą ir pasakykite, kad norite su kuo nors pasikalbėti apie skundus arba atsiliepimus. Norėdami surasti savo vietos NHS taryba kontaktinius duomenis:
    žr. - telefonų knygos skyriuje 'health services'
    - skambinkite į NHS inform pagalbos liniją telefonu: **0800 22 44 88**, arba
    - apsilankykite interneto svetainėje: **www.hris.org.uk**
  - skambinkite į NHS inform pagalbos liniją telefonu **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
  - kreipkitės į Patient Advice and Support Service (PASS) savo vietos citizens advice bureau (artimiausio biuro ieškokite internete www.cas.org.uk arba savo rajono telefonų knygoje). PASS yra nepriklausoma organizacija, teikianti nemokamą, konfidencialią informaciją, konsultacijas ir paramą visiems besinaudojantiems NHS paslaugomis Škotijoje.

Scottish Ambulance Service
Norėdami pateikti skundą dėl Greitosios pagalbos darbo, kreipkitės į:
Feedback and Complaints Officer
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square
1 South Gyle Crescent
Edinburgh
EH12 9EB
Telefonas 0131 314 0000

NHS 24
Norėdami pateikti skundą dėl NHS 24, kreipkitės į:
Feedback and Complaints Officer
Patient Customer Relations Department

Caledonia House Fifty Pitches Road Cardonald Park Glasgow G51 4ED Phone 0141 337 4501 **Golden Jubilee National Hospital** To complain about the Golden Jubilee National Hospital, contact: Feedback and Complaints Officer (Risk Officer) NHS Waiting Times Centre Board Golden Jubilee National Hospital Agamemnon Street Clydebank G81 4DY Phone 0141 951 5177 **State Hospital** To complain about the State Hospital, contact: Feedback and Complaints Officer The State Hospital Carstairs Lanark ML11 8RP Phone **01555 842 200** **Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)** The Scottish Public Services Ombudsman Freepost EH641 Edinburgh EH3 0BR Phone 0800 377 7330 Text message 07900 494 372 Email ask@spso.org.uk Website www.spso.org.uk	NHS 24 Caledonia House Fifty Pitches Road Cardonald Park Glasgow G51 4ED Telefonas **0141 337 4501** **Golden Jubilee National Hospital** Norėdami pateikti skundą dėl Golden Jubilee National Hospital, kreipkitės į: Feedback and Complaints Officer (Risk Officer) NHS Waiting Times Centre Board Golden Jubilee National Hospital Agamemnon Street Clydebank G81 4DY Telefonas **0141 951 5177** **State Hospital** Norėdami pateikti skundą dėl State Hospital, kreipkitės į: Feedback and Complaints Officer The State Hospital Carstairs Lanark ML11 8RP Telefonas: **01555 842 200** **Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)** The Scottish Public Services Ombudsman Freepost EH641 Edinburgh EH3 0BR Telefonas: **0800 377 7330** Tekstinių pranešimų telefonas: **07900 494 372** El. paštas ask@spso.org.uk Tinklapis: www.spso.org.uk

Information about health rights	Informacija apie sveikatos teises
• **Confidentiality – it's your right** explains how the NHS protects your personal health information. • **How to see your health records** explains your right to see or have a copy of your health record. • **Consent – it's your decision** explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment. • **Health care for overseas visitors** is a set of factsheets explaining what NHS services overseas visitors can expect to receive while they are in Scotland. • **The Charter of Patient Rights and Responsibilities** is a summary of the rights and responsibilities patients have when using NHS services in Scotland (available from October 2012).	• **Konfidencialumas – tai jūsų teisė (Confidentiality – it's your right).** Lankstinuke pasakojama, kaip NHS saugo jūsų asmeninę sveikatos informaciją. • **Kaip galima susipažinti su savo ligos istorija (How to see your health records).** Lankstinuke yra paaiškinta jūsų teisė susipažinti su savo ligos istorija arba gauti jos kopiją. • **Sutikimas – jį suteikiate jūs (Consent – it's your decision).** Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo. • **Sveikatos priežiūra užsieniečiams (Health care for overseas visitors)** – informacija apie tai, kokias NHS paslaugas gali gauti į Škotiją trumpam atvykę užsieniečiai. • **Paciento teisių ir pareigų chartija (The Charter of Patient Rights and Responsibilities)**. Tai pacientų, besinaudojančių NHS paslaugomis Škotijoje, teisių ir pareigų santrauka (galima gauti nuo 2012 m. spalio mėn.)
Information for young people • **Consent – your rights** explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment. • **Confidentiality – your rights** tells you how the health service keeps information about you private. • **Have your say! Your right to be heard** tells you how to give feedback or make a complaint about the NHS. **Information for carers** **Caring and consent** explains your right to be involved in decisions about the health care of the adult you care for.	**Informacija vaikams ir jaunuoliams** • **Sutikimas – jūsų teisės (Consent – your rights).** Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo. • **Konfidencialumas – jūsų teisės (Confidentiality – your rights).** Lankstinuke paaiškinta, kaip sveikatos tarnyba saugo informaciją apie jus. • **Pasisakykite! Jūs turite teisę būti išgirstiems! (Have your say! Your right to be heard).** Lankstinuke pasakojama apie tai, kaip pateikti savo pastabas arba skundą dėl NHS darbo. **Informacija slaugytojams** **Slaugymas ir sutikimas (**Caring and consent**)** paaiškina jūsų teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų slaugomo suaugusio žmogaus sveikatos priežiūros.

You can get this information from:

- GP and dental surgeries, hospitals and other places where you get NHS care
- the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88; the helpline also provides an interpreting service).
- **www.NHSinform.co.uk or www.hris.org.uk**

your local citizens advice bureau (find your nearest bureau on the internet at **www.cas.org.uk** or in **your** local phone book)

Šią informaciją galite gauti:

- GP ir stomatologinėse klinikose, ligoninėse ir visur, kur yra teikiamos NHS paslaugos
- NHS inform pagalbos linijoje, paskambinę telefonu **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88, jei reikia telefonu teikiamos vertėjų paslaugos)
- **www.NHSinform.co.uk** arba **www.hris.org.uk**

savo vietos citizens advice bureau (artimiausio biuro ieškokite internete **www.cas.org.uk** arba savo rajono telefonų knygoje).

Your comments please!

We want to know what you think about this leaflet.

Please give us your comments:

- by post to **NHS inform**, NHS 24, Golden Jubilee National Hospital, Beardmore Street, Clydebank G81 4HX
- by emailing us at **NHS.inform@NHS24.scot.NHS.uk**
- by visiting our website at **www.NHSinform.co.uk** and clicking on the 'contact us' link, or
- by phoning us on **0800 22 44 88**.

Jūsų pastabos!

Mes norime žinoti, ką jūs manote apie šį lankstinuką.

Prašome pateikti savo pastabas:

- paštu tokiu adresu: **NHS inform**, NHS 24, Golden Jubilee National Hospital, Beardmore Street, Clydebank G81 4HX
- elektroniniu paštu – **NHS.inform@NHS24.scot.NHS.uk**
- apsilankius mūsų tinklalapyje adresu **www.NHSinform.co.uk** ir spustelėjus ant nuorodos „contact us", arba
- paskambinus telefonu **0800 22 44 88.**

We have tried our best to make sure the information in this leaflet is correct. However, the leaflet is for guidance only so you should not rely on it as a full statement of the law. If you are thinking about taking legal action, you should contact a solicitor, a citizens advice bureau, the Patient Advice & Support Service or other advice agency.

Produced by NHS inform

Mes padarėme viską, ką galėjome, kad šiame lankstinuke būtų pateikta teisinga informacija. Tačiau šis lankstinukas yra skirtas tik susipažinimui, todėl nereikėtų juo remtis kaip išsamiu teisiniu tvirtinimu. Jei norite pateikti ieškinį, jums vertėtų kreiptis į advokatą, citizens advice bureau, Patient Advice and Support Service (PASS) arba kitą konsultacinę agentūrą.

Išleido NHS inform

To get this leaflet in another language or format phone your local NHS board. If you need help to do this contact the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88).

Norėdami šią informaciją gauti kita kalba arba kitokia forma, skambinkite į savo rajono NHS tarybą. Jei negalite patys paprašyti ir jums reikalinga pagalba tai padaryti, kreipkitės į NHS inform pagalbos liniją telefonu 0800 22 44 88 (textphone18001 0800 22 44 88).

Version 5 published in July 2012 and due to be revised in June 2014.

5 versija išleista 2012 m. liepos mėn., leidinio pataisymas numatytas 2014 m. birželio mėn.