



English	Español: Spanish
<p>Your health, your rights</p> <p>Feedback and complaints</p> <ul style="list-style-type: none"> • How to have a say about your care • How to get any concerns or complaints dealt with 	<p>Su salud, sus derechos</p> <p>Sugerencias y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El derecho a opinar sobre su asistencia médica • El derecho a que se atiendan sus preocupaciones y quejas
<p>Who is this factsheet for?</p> <ul style="list-style-type: none"> • This factsheet is for anyone who has experience of care provided by the NHS in any part of Scotland. <p>What is this factsheet about?</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Charter of Patient Rights and Responsibilities says that: <ul style="list-style-type: none"> • you have a right to have a say about your care, and • you have a right to get your concerns and complaints dealt with. <p>This factsheet explains what this means for you.</p>	<p>¿A quién va dirigida esta hoja informativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta hoja informativa va dirigida a todo aquel que haya tenido una experiencia con la asistencia médica prestada por el NHS en cualquier lugar de Escocia. <p>¿Cuál es el contenido de esta hoja informativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Carta de Derechos y Deberes del Paciente (<i>Charter of Patient Rights and Responsibilities</i>) establece que: <ul style="list-style-type: none"> • usted tiene derecho a opinar sobre su asistencia médica y • tiene derecho a que se atiendan sus preocupaciones y quejas.

	Esta hoja informativa explica qué implicaciones tiene esto para usted.
<p>Giving feedback about the NHS in Scotland</p> <p>The NHS wants to hear about anything that matters to you. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • you may want to thank staff or share your thoughts about something that's been done well • if you're in hospital or have been recently, you may want to share your views on your experience of care and the treatment you received, or about other things such as the food on the ward • you may be concerned that you don't have enough information about the care and treatment offered or about visiting hours, car parking or opening times. 	<p>Hacer sugerencias sobre el NHS en Escocia</p> <p>El NHS desea conocer todo aquello que es importante para usted. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si desea dar las gracias al personal o compartir sus impresiones sobre algo que considera que se ha hecho bien. • Si está o ha estado en el hospital recientemente, puede que desee compartir sus opiniones sobre su experiencia con la asistencia médica y el tratamiento recibidos, o sobre otros aspectos, como los alimentos servidos en planta. • Puede que esté preocupado porque no ha recibido suficiente información sobre la asistencia y el tratamiento ofrecidos, el horario de visitas, el aparcamiento o el horario de apertura.
<p>How can I give my feedback?</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can give your feedback by: • talking to a member of staff involved in your care – this can be the best way to give feedback and resolve issues quickly • contacting your NHS Board by phone, email or online (see page 10 for how to do this) • posting a story on Care Opinion (www.careopinion.org.uk) 	<p>¿Cómo puedo formular mis sugerencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede hacer sugerencias: • Dirigiéndose a un miembro del personal que participe en su asistencia: este puede ser el mejor método para formular sugerencias y resolver problemas rápidamente. • Poniéndose en contacto con el Consejo del NHS (<i>NHS Board</i>) por teléfono, correo electrónico o Internet (consulte la página 10 para conocer el

<ul style="list-style-type: none"> • filling in a patient survey or questionnaire, or putting your comments in a suggestion box • phoning the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88 • telling the Patient Advice and Support Service (PASS) (see page 10 for details). <p>What happens to my feedback? The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.</p>	<p>procedimiento a seguir).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicando una historia en la página Care Opinion (www.careopinion.org.uk) • Complimentando un cuestionario o una encuesta al paciente, o bien introduciendo sus comentarios en un buzón de sugerencias. • Llamando al teléfono de asistencia de NHS informa (<i>NHS inform</i>) al 0800 22 44 88. • Informando al Servicio de Apoyo y Asesoramiento al paciente (<i>Patient Advice and Support Service, PASS</i>), (consulte la página 10 para obtener más información). <p>¿Cómo se utilizan mis sugerencias? El NHS agradece sus sugerencias. Su opinión será registrada y utilizada para mejorar los servicios.</p>
<p>Making a complaint about the NHS in Scotland This section describes our procedure for handling complaints.</p> <p>What is a complaint? The NHS regards a complaint as “any expression of dissatisfaction about our action or lack of action, or about the standard of service provided by us or on our behalf”.</p> <p>Who can complain?</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can make a complaint if you are, or are likely to be, affected by something that an NHS Board or primary-care service provider such as GP or dentist has done or failed to do. 	<p>Presentar una queja sobre el NHS en Escocia Este apartado describe el procedimiento que seguimos para tramitar las quejas.</p> <p>¿Qué se considera una queja? El NHS considera una queja "toda expresión de insatisfacción sobre nuestra actuación o falta de actuación, o sobre el nivel de servicio prestado, ya sea por nosotros o en nuestro nombre".</p> <p>¿Quién puede presentar una queja?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede presentar una queja si se ha visto afectado, o es susceptible de verse afectado, por una actuación o falta de actuación, bien del Consejo

- If you are complaining for another person, the NHS Board or health service provider will need to check that the person has agreed to you making the complaint on their behalf. It will also need to check they have consented to personal information about their healthcare being shared as part of the complaints-handling process. If they have not agreed or consented, the NHS Board or service provider will need to take that into account when handling and responding to your complaint. However, all complaints are recorded and reviewed because this helps the NHS find ways of improving services
- You can complain for another person if:
 - the person is a child and you are their parent, guardian or main carer and they are not mature enough to understand how to make a complaint – but if they are mature enough, they can make a complaint themselves or agree to someone else complaining on their behalf
 - you have a welfare power of attorney or a welfare guardianship order for someone who cannot make decisions for themselves, and the order permits you to make a complaint about health care
 - you are a relative of, or were in a relationship with, a patient who has died and you are concerned about how they were treated before they died, or
 - you are acting as an advocate for the patient (see page 8 for more about advocacy).

del NHS (*NHS Board*), bien de un prestador de servicios de atención primaria como, por ejemplo, un médico de cabecera (*GP*) o un dentista.

- Si presenta una queja en nombre de otra persona, el Consejo del NHS o el prestador de servicios de salud deberán verificar que dicha persona ha aceptado que usted realice esta gestión en su nombre. También tendrán que comprobar que tal persona ha prestado su consentimiento para compartir información personal sobre su salud en el marco del proceso de tramitación de quejas. En caso de no existir tal aceptación o consentimiento, el Consejo del NHS deberá tener en cuenta este hecho a la hora de gestionar o responder a su queja. No obstante, el NHS registra y examina todas las quejas porque esto le ayuda encontrar formas de mejorar los servicios.
- Podrá presentar una queja en nombre de otra persona si:
 - Dicha persona es un menor de edad, usted es su progenitor, tutor o cuidador principal y el menor no tiene madurez suficiente como para entender cómo presentar una queja. Sin embargo, si el menor es lo suficientemente maduro, podrá presentar una queja por sí mismo o prestar su consentimiento para que otra persona lo haga en su nombre.
 - Cuenta con un *welfare power of attorney* (poder preventivo para el caso de incapacidad) o una *welfare guardianship order* (orden de tutela por

	<p>incapacidad) de una persona que no puede decidir de forma autónoma y tal poder u orden le permiten presentar una queja sobre su asistencia sanitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es usted un pariente o ha tenido una relación con un paciente que ha fallecido y le preocupa el tratamiento que recibió antes de fallecer. • Actúa en calidad de defensor del paciente (consulte la página 8 para obtener más información sobre el servicio de defensa).
<p>What can I complain about?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Things you can complain about include: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 GP practice, a hospital, a dental practice, an optician, a pharmacy, a prison health centre or an ambulance ▪ any NHS staff member involved in your care ▪ how NHS services in your local area are organised if this has affected your care or treatment. <p>If your complaint also involves another part of the NHS, or if it relates to a health service and a social work service, then staff may need to pass it on to someone there. They will explain how your complaint will be handled and who will respond to you. Wherever possible, organisations will work together to provide a single response to your complaint covering all the issues raised.</p>	<p>¿Sobre qué puedo presentar una queja?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede presentar una queja sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La asistencia o el tratamiento médico que ha recibido o está recibiendo en el NHS. ▪ Todo lo que tenga que ver con el lugar en el que le atienden como, por ejemplo, un centro de atención primaria, un hospital, una clínica dental, una óptica, una farmacia, el centro médico de una prisión o una ambulancia. ▪ Cualquier miembro del personal del NHS que se encargue de su asistencia sanitaria. ▪ La organización de los servicios del NHS en su localidad si, como consecuencia de ella, su asistencia sanitaria o su tratamiento se han visto afectados. <p>Si su queja también concierne a otros sectores del NHS, o si se refiere a un servicio sanitario y a un servicio de</p>

<p>If your complaint relates to a health service and a social work service, the response will depend on whether these services are being provided through a single, integrated health and social care partnership. For further details please ask the organisations you are complaining about.</p>	<p>asistencia social, es posible que el personal deba transferirla a las personas pertinentes del servicio en cuestión. Le explicarán cómo gestionarán su queja y quién se encargará de hacerle llegar la respuesta. Siempre que sea posible, las organizaciones trabajarán conjuntamente para ofrecer una respuesta única a su queja que abarque todas las cuestiones planteadas.</p> <p>Si su queja se refiere a un servicio sanitario y a un servicio de asistencia social, la respuesta dependerá de si estos servicios se prestan a través de una única asociación integrada de salud y asistencia social. Si desea más información, sírvase preguntar a las organizaciones sobre las que va a presentar su queja.</p>
<p>Complaints that are dealt with under different procedures</p> <p>Some things you may wish to complain about are not handled through the NHS complaints procedure. These include:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ private health care or treatment ▪ services not provided or funded by the NHS, and ▪ anything you are taking legal action about. <p>Staff receiving such a complaint will refer the matter to the appropriate person and inform you of this and the procedure you can use.</p>	<p>Quejas que se gestionan siguiendo un procedimiento diferente</p> <p>Es posible que desee presentar una queja sobre algunas cuestiones que no se tramitan a través del procedimiento de quejas del NHS, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ asistencia sanitaria o tratamiento privado, ▪ servicios no prestados o financiados por el NHS, y ▪ cualquier asunto contra el haya emprendido acciones legales. <p>El personal que reciba una queja de este tipo, la transferirá a la persona adecuada y le informará de quién se trata y de cuál es el procedimiento que puede utilizar.</p>
<p>How do I complain?</p> <p>If you can, first talk to a member of staff involved in your care. If</p>	<p>¿Cómo presento una queja?</p> <p>De ser posible, en primer lugar debería dirigirse a un</p>

you do this they can try to sort out your complaint on the spot. If you cannot or you do not wish to do this, you can ask to speak to a senior member of staff or the Feedback and Complaints Officer for the NHS organisation involved (see page 10 for contact details).

- If you prefer to complain in writing rather than in person or over the phone, you can send a letter or an email to the relevant NHS organisation. When complaining, you should give:
 - your full name and address (and the patient's name and address if you are complaining for them)
 - as much helpful information as possible about what happened, where it happened and when
 - information about how you want the matter to be resolved, and
 - your phone number, if you are happy to provide it, so that we can call you to discuss your complaint.

Giving us this information will help us clearly identify the problem and what we need to do to resolve things.

miembro del personal que participe en su asistencia médica para que la intente resolver inmediatamente. Si no puede o no desea hacerlo, puede solicitar hablar con un superior o con el Encargado de las Sugerencias y Quejas (*Feedback and Complaints Officer*) de la organización del NHS en cuestión (en la página 10 encontrará los datos de contacto).

- Si prefiere formular su queja por escrito en lugar de en persona o por teléfono, puede enviar una carta o un correo electrónico a la organización del NHS correspondiente. Cuando presente una queja deberá indicar:
 - Su nombre, apellidos y dirección (y el nombre, apellidos y dirección del paciente si está presentando la queja en su nombre).
 - Tanta información útil como sea posible sobre lo que sucedió, dónde y cuándo.
 - Información acerca de cómo desea que se resuelva el asunto.
 - Su número de teléfono, si le parece bien facilitárnoslo, para que podamos llamarle con el fin de comentar su queja.

Al facilitarnos estos datos nos ayudará a identificar el problema con claridad y lo que tenemos que hacer para encontrar una solución.

<p>How long do I have to make a complaint?</p> <p>The NHS has a time limit for complaints. Normally, you must make your complaint within six months of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ the event you want to complain about, or ▪ finding out you have a reason to complain, but no longer than 12 months after the event itself. <p>However, if you feel the time limit should not apply to your complaint, please speak to the person dealing with it. A complaint can sometimes be accepted after the time limit.</p> <p>You can complain to the Scottish Public Services Ombudsman about an NHS decision not to accept your complaint (see page 9 for more information).</p>	<p>¿Cuánto tiempo tengo para presentar una queja?</p> <p>El NHS establece un plazo límite para presentar quejas. Normalmente, deberá presentar su queja dentro de los seis meses siguientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la ocurrencia del hecho sobre el que desea presentar una queja, o ▪ el momento en que descubre que tiene un motivo para presentar una queja, pero dentro de un plazo máximo de 12 meses tras la ocurrencia del hecho en sí. <p>No obstante, si considera que el plazo límite no debe aplicarse a su queja, póngase en contacto con la persona que la está gestionando. En ocasiones se aceptan las quejas realizadas fuera del plazo límite.</p> <p>Si el NHS decidiera no aceptar su queja, puede dirigirse al Defensor del Pueblo para los Servicios Públicos de Escocia (<i>Scottish Public Services Ombudsman</i>) (consulte la página 9 para obtener más información).</p>
<p>What if I change my mind after I've complained?</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can change your mind about making a complaint at any time. Please let the person handling your complaint know as soon as possible. 	<p>¿Qué sucede si cambio de idea después de haber presentado una queja?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede cambiar de idea acerca de su queja en cualquier momento. Informe a la persona que gestiona su queja tan pronto como le sea posible.
<p>What happens when I complain?</p> <p>The NHS aims to resolve complaints quickly and as close to the point of service as possible. This could mean an on-the-spot apology and an explanation if something has clearly gone wrong, and immediate action to resolve the problem.</p>	<p>¿Qué sucede cuando presento una queja?</p> <p>El NHS tiene como objetivo resolver las quejas rápidamente y lo más cerca posible del punto de servicio. Esto podría traducirse en una disculpa en el acto y una explicación si es evidente que algo ha salido mal y en la</p>

<p>The NHS has a two-stage complaints procedure. There's also the right to take your complaint to the Ombudsman if you are unhappy with the Board's investigation.</p> <p>The early resolution stage If your complaint is straightforward and can be easily resolved, staff will try to sort it out in five working days or less, unless there are exceptional circumstances. This stage of the complaints process is called 'early resolution'.</p> <p>The investigation stage If your complaint is more serious and complex, or has not been resolved at the early resolution stage, it will need to be investigated. This is called the 'investigation stage'.</p> <p>At the investigation stage, staff will write to you within three working days to acknowledge your complaint. They may also get in touch by phone to discuss your complaint with you and to understand what outcome you are looking for.</p>	<p>adopción de medidas inmediatas para resolver el problema.</p> <p>El procedimiento de quejas del NHS consta de dos fases. Asimismo, tiene derecho a trasladar su queja al Defensor del Pueblo si la investigación del Consejo no le satisface.</p> <p>La fase de resolución rápida Si su queja es sencilla y puede resolverse fácilmente, el personal intentará solucionarla en un plazo máximo de cinco días laborables, salvo que concurren circunstancias excepcionales. Esta fase del proceso de quejas se llama de "resolución rápida".</p> <p>La fase de investigación Si su queja es más grave y compleja, o no ha sido resuelta en la fase de resolución rápida, deberá ser investigada. Esto recibe el nombre de "fase de investigación".</p> <p>En la fase de investigación, el personal le remitirá una carta en un plazo máximo de tres días laborables para acusar recibo de su queja. Es posible que también se comuniquen con usted por teléfono para comentar su queja y conocer el resultado que usted desea obtener.</p>
<p>When will I get a full response?</p> <p>Staff will write to you with a full response within 20 working days of receiving your complaint. at the investigation stage. This response should:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ show that staff have looked into your complaint ▪ reply to all the points you make ▪ offer you an apology if things have gone wrong ▪ explain what action has been taken or will be taken to 	<p>¿Cuándo recibiré una respuesta final a mi queja?</p> <p>El personal le remitirá una respuesta completa por escrito en un plazo máximo de 20 días laborables tras haber recibido su queja en la fase de investigación. Dicha respuesta debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ indicar que el personal ha investigado su queja, ▪ responder a todos sus comentarios, ▪ ofrecerle una disculpa si algo ha salido mal,

<p>stop what you complained about happening again</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ if necessary, explain why the NHS cannot do anything more 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 the response given or the way your complaint has been handled and you want to take things further (see page 9 for more information). <p>In some cases, we may need more time to give you a full response and we may not be able to keep to these times. If this happens, staff will let you know and tell you why.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ explicar las medidas que se han tomado o se tomarán para evitar que se repita una situación semejante a aquella por la cual se quejó, ▪ de ser necesario, explicar por qué el NHS no puede hacer nada más con respecto a ciertos aspectos de su queja, ▪ brindarle la oportunidad de ponerse en contacto con un miembro del personal si en la carta se menciona algo que usted no entiende e ▪ incluir información sobre el Defensor del Pueblo para los Servicios Públicos de Escocia (<i>Scottish Public Services Ombudsman</i>) en caso de que usted no esté conforme con la respuesta recibida o con la forma en que se ha tramitado su queja y desee seguir adelante con la misma (consulte la página 9 para obtener más información). <p>En algunos casos, es posible que necesitemos más tiempo para ofrecerle una respuesta completa y no podamos ajustarnos a estos plazos. Si este fuera el caso, el personal le informará de ello y le explicará las razones.</p>
<p>Who can help me with my complaint? Other people that can help you with advice:</p> <p>Independent advice and support</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, which is available in your area through 	<p>¿Quién puede ayudarme con mi queja? Otras personas pueden ayudarle proporcionándole asesoramiento:</p> <p>Asesoramiento y apoyo independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si desea solicitar asesoramiento o ayuda para presentar su queja, pida a un miembro del personal los datos del Servicio de Apoyo y

local citizens advice bureau. 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 independent of the NHS and can help make sure your views are heard and get you 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

- Some complaints can be resolved through mediation. This is a service where independent mediators help the parties to reach an agreement. You can ask for mediation or Health Boards may offer to provide it, but it can go ahead only if both parties agree to it. The Feedback and Complaints Officer at your local Health Board can tell you more about mediation.

Asesoramiento al Paciente (*Patient Advice and Support Service*), un servicio disponible en su zona a través de la Oficina de Asesoramiento al Ciudadano (*Citizens Advice Bureau*). En la página 11 encontrará los datos de contacto.

Defensa

- Si desea que alguien le ayude a expresar sus opiniones, puede solicitar un defensor. El defensor trabaja de manera independiente del NHS y puede ayudarle garantizando que se tengan en cuenta sus puntos de vista y brindándole acceso a la información que necesite para poder tomar sus propias decisiones. El Consejo del NHS (*NHS Board*) o el Encargado de las Sugerencias y Quejas (*Feedback and Complaints Officer*) de su localidad le informarán de los servicios de defensa disponibles en su zona.

Mediación

- Algunas quejas pueden resolverse a través de la mediación. Este es un servicio en el que mediadores independientes ayudan a las partes a alcanzar un acuerdo. Puede solicitar la mediación usted mismo o los Consejos de Salud pueden ofrecerse a facilitársela, pero únicamente puede llevarse a cabo si ambas partes prestan su consentimiento para ello. Para obtener más información sobre la mediación, diríjase al Encargado de las Sugerencias y Quejas (*Feedback and Complaints Officer*) del Consejo de

	Salud de su localidad.
<p>What if I'm not happy about the way the NHS has handled my complaint?</p> <p>If the NHS has fully investigated your complaint and you're still not happy, you can ask the Scottish Public Services Ombudsman to look at it.</p> <p>The Ombudsman cannot normally look at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a complaint that has not completed our complaints procedure, so please make sure it has done so before contacting the Ombudsman • events that happened, or that you became aware of, more than 12 months ago, or • a matter that has been or is being considered in court. <p>You can contact the Ombudsman:</p> <p>In person SPSO 4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS</p> <p>By post Freepost SPSO (You don't need to use a stamp)</p> <p>By phone: 0800 377 7330</p> <p>Website www.spsso.org.uk Online contact www.spsso.org.uk/contact-form</p>	<p>¿Qué sucede si no estoy satisfecho con la forma en la que el NHS ha gestionado mi queja?</p> <p>Si el NHS ha investigado su queja exhaustivamente pero a usted no le satisface el resultado, puede solicitar al Defensor del Pueblo para los Servicios Públicos de Escocia (<i>Scottish Public Services Ombudsman</i>) que la examine. Por lo general, el Defensor del pueblo no podrá revisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una queja cuya tramitación no haya finalizado en nuestro procedimiento de quejas. Por lo tanto, asegúrese de que ha sido así antes de contactar con el Defensor del Pueblo. • Hechos que hayan ocurrido, o de los que usted haya tenido conocimiento, hace más de 12 meses. • Un asunto que haya sido o se esté procesando en un juzgado. <p>Puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo:</p> <p>Presencialmente SPSO 4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS</p> <p>Por correo Freepost SPSO (no es necesario el franqueo, ya que este es gratuito)</p> <p>Por teléfono: 0800 377 7330</p> <p>Sitio web www.spsso.org.uk Contacto a través de Internet www.spsso.org.uk/contact-form</p>

How can I find out more?

For more information about anything in this factsheet and to get this leaflet in another language or format, 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.nhsinform.scot
- the NHS 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 or on **0800 917 2127**.
If you want to visit your local bureau, you can find the address on the internet (www.cas.org.uk/pass).

Scottish Ambulance Service

- To complain about the **ambulance service**, contact:
Patient Experience Team
Corporate Affairs & Engagement
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:
Patient Affairs Service
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park

¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener más información acerca de cualquier tema tratado en esta hoja informativa y para obtener este folleto en otro idioma o formato, comuníquese con:

- el **Consejo del NHS (NHS Board) de su localidad** y solicite hablar con alguien encargado de las quejas o sugerencias.
Para encontrar los datos de contacto de su Consejo del NHS local:
 - busque en la sección "servicios sanitarios" de la guía telefónica,
 - llame al teléfono de asistencia del NHS informa (*NHS inform*) al **0800 22 44 88**.
 - consulte en Internet la página www.nhsinform.scot
- el teléfono de asistencia del NHS: **0800 22 44 88** (teléfono de texto 18001 0800 22 44 88)
- el Servicio de Apoyo y Asesoramiento al Paciente (*Patient Advice and Support Service, PASS*) en la Oficina de Asesoramiento al Ciudadano (*Citizens Advice Bureau*) de su localidad o en el **0800 917 2127**.
Si desea visitar su oficina local, puede encontrar la dirección en Internet (www.cas.org.uk/pass).

Servicio de ambulancias de Escocia (*Scottish Ambulance Service*)

- Si desea presentar una queja sobre el **servicio de ambulancias**, póngase en contacto con:
Equipo de Experiencia del Paciente (*Patient Experience Team*)

Glasgow G51 4EB
Phone **0141 337 4597**

Golden Jubilee National Hospital

- To complain about the **Golden Jubilee National Hospital**, contact:
Feedback and Legal Co-Ordinator
NHS National Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street
Clydebank G81 4DY
Phone **0141 951 5177**
Email **feedback@gjnh.scot.nhs.uk**

State Hospital

- To complain about the **State Hospital**, contact:
Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs, Lanark ML11 8RP
Phone **01555 842 200**

Asuntos corporativos y participación (*Corporate Affairs & Engagement*)
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square, 1 South Gyle Crescent
Edinburgh EH12 9EB
Teléfono **0131 314 0000**

NHS 24

- Para presentar una queja sobre el **NHS 24**, póngase en contacto con:
Servicio de Atención al Paciente (*Patient Affairs Service*)
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
Teléfono **0141 337 4597**

Golden Jubilee National Hospital

- Para presentar una queja sobre el hospital **Golden Jubilee National Hospital**, póngase en contacto con:
Coordinador de Asuntos Jurídicos y Sugerencias
(*Feedback and Legal Co-Ordinator*)
NHS National Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street
Clydebank G81 4DY
Teléfono **0141 951 5177**
Correo electrónico **feedback@gjnh.scot.nhs.uk**

State Hospital

	<ul style="list-style-type: none"> • Para presentar una queja sobre el State Hospital, póngase en contacto con: Responsable de Quejas (<i>Complaints Officer</i>) The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP Teléfono 01555 842 200
<p>Information about health rights</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Charter of Patient Rights and Responsibilities gives a summary of what you can expect when you use the NHS in Scotland, together with your rights and responsibilities. • The series of Your health, your rights factsheets tell you more about what these rights mean for you: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Access: your rights when accessing NHS services in Scotland. ▪ Communication and participation: the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services. ▪ Confidentiality: the right for your personal health information to be kept secure and confidential. ▪ Respect: the right to be treated with dignity and respect. ▪ Safety: the right to safe and effective care. ▪ Hospital waiting times: how quickly you should receive hospital care. <p>For more about health rights see the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consent – it’s your decision explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment. • How to see your health records explains your right to 	<p>Información sobre sus derechos en materia de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Carta de Derechos y Deberes del Paciente (<i>Charter of Patient Rights and Responsibilities</i>) sintetiza lo que puede esperar cuando haga uso del NHS en Escocia, junto con sus derechos y responsabilidades. • La serie de hojas informativas Your health, your rights (Su salud, sus derechos), explica lo que estos derechos significan para usted: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Access: <i>your rights when accessing NHS services in Scotland.</i> (Acceso: sus derechos cuando utilice los servicios del NHS en Escocia). ▪ Communication and participation: <i>the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services.</i> (Comunicación y participación: el derecho a ser informado y a participar en la toma de decisiones relacionadas con la asistencia y los servicios sanitarios). ▪ Confidentiality: <i>the right for your personal health information to be kept secure and confidential.</i> (Confidencialidad: el derecho a que se mantenga la seguridad y confidencialidad de su información médica personal).

see or have a copy of your health record.

- **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.

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.

- **Respect:** *the right to be treated with dignity and respect.* (**Respeto:** el derecho a que se le trate con dignidad y respeto).
- **Safety:** *the right to safe and effective care.* (**Seguridad:** el derecho a una asistencia médica segura y efectiva).
- **Hospital waiting times:** *how quickly you should receive hospital care.* (**Tiempos de espera de los hospitales:** con qué rapidez debería recibir asistencia hospitalaria).

Para obtener más información sobre su derecho a la salud, consulte los siguientes documentos:

- El folleto **Consent – it's your decision** (**Consentimiento: es su decisión**) explica cómo debería participar en las decisiones relativas a su asistencia médica y tratamiento.
- El folleto **How to see your health records** (**Cómo consultar su historial médico**) explica su derecho a consultar o a obtener una copia de su historial médico.
- El folleto **Health care for overseas visitors** (**Asistencia sanitaria para visitantes extranjeros**) es una colección de hojas informativas que explica los servicios que los visitantes extranjeros recibirán cuando estén en Escocia.

Información para los jóvenes

- El folleto **Consent – your rights** (**Consentimiento: sus derechos**) explica cómo debería participar en las decisiones relativas a su

	<p>asistencia médica y tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El folleto <i>Confidentiality – your rights</i> (Confidencialidad: sus derechos): explica cómo los servicios sanitarios protegen la privacidad de su información personal. • El folleto <i>Have your say! Your right to be heard</i> (Dé su opinión: su derecho a ser escuchado) le informa de cómo hacer sugerencias o presentar una queja sobre el NHS. <p>Información para cuidadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • El folleto <i>Caring and consent</i> (Cuidados y consentimiento) explica su derecho a participar en las decisiones relativas a la asistencia sanitaria del adulto que cuidan.
<p>Information about health services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Getting NHS dental treatment in Scotland tells you how to use NHS dental services in Scotland. • It's okay to ask gives useful tips and questions you can ask during your health care appointments. • The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy tells you about an NHS service for people with a long-term condition. • Your guide to free NHS eye examinations in Scotland gives information about free NHS eye examinations in Scotland for all UK residents. 	<p>Información sobre los servicios sanitarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • El folleto <i>Getting NHS dental treatment in Scotland</i> (Obtener tratamientos dentales del NHS en Escocia) explica cómo utilizar los servicios odontológicos del NHS en Escocia. • El folleto <i>It's okay to ask</i> (Está bien preguntar) ofrece consejos prácticos y propone preguntas que puede realizar durante sus citas médicas. • El folleto <i>The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy</i> (Servicio de medicación crónica del NHS) que encontrará en su farmacia local le informa de los servicios disponibles para aquellos que padecen una enfermedad crónica. • <i>Your guide to free NHS eye examinations in</i>

	<p>Scotland (Su guía para que le realicen exámenes oculares de manera gratuita en Escocia) ofrece información sobre las revisiones oftalmológicas gratuitas en Escocia para todos los residentes del Reino Unido.</p>
<p>We have tried our best to make sure that the information in this factsheet is correct. However, this factsheet is for information only and is not part of The Charter of Patient Rights and Responsibilities. It is for guidance only so you should not rely on it as a complete statement of the law.</p> <p>Produced by NHS inform. Version 2 published in March 2017</p>	<p>Hemos hecho todo lo posible para asegurarnos de que la información contenida en esta hoja informativa sea correcta. No obstante, esta hoja tiene una finalidad meramente informativa y no forma parte de la Carta de Derechos y Deberes del Paciente (<i>Charter of Patient Rights and Responsibilities</i>). Se ofrece exclusivamente a título orientativo, por lo que no debe considerarse como una relación completa de la legislación vigente.</p> <p>Elaborada por NHS informa (<i>NHS inform</i>). Versión 2 publicada en marzo de 2017</p>