



English	Русский язык (Russian)
<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>здоровья, ваши интересы</p> <p>Отзывы и жалобы</p> <ul style="list-style-type: none"> • как высказать свое мнение по поводу предоставления медицинской помощи • как добиться того, чтобы ваши проблемы и жалобы были рассмотрены
<p>Who is this factsheet for?</p> <p>This factsheet is for anyone who has experience of care provided by the NHS in any part of Scotland.</p> <p>What is this factsheet about?</p> <p>The Charter of Patient Rights and Responsibilities says that:</p> <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>Для кого нужен этот информационный лист?</p> <p>Этот информационный лист предназначен для каждого, кто пользуется услугами Национальной службы здравоохранения (NHS) в любом уголке Шотландии.</p> <p>О чем говорится в этом информационном листе?</p> <p>«Хартия прав и обязанностей пациентов» (Charter of Patient Rights and Responsibilities) говорит о том, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> • у вас есть право высказать свое мнение по поводу получения медицинской помощи, и • у вас есть право добиться того, чтобы ваши проблемы и жалобы были рассмотрены.

	<p>ВХ СКХЗХННХ ВХМИЖОПХСХНИЙЖИЛИЖВХ ИХ ЖХЛОБ. информационном листе объясняются, что это значит для вас.</p>
<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>аэ ставить тэывэ NHS в Шэтаннии:</p> <p>NHS жэаетэзнатьэ всем, чтэ значимэ дэясас. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • озможно, вх зх отитх поблгодхритьх рсонхлх или подхлеться своим жнхним жом, что х пох орох ох выполнхно. • Если х лхжитх в больницы или х дхвнох вх писхлись, возможно, вх зх отитх вх скхзхтьх свою хточку х рхния х ох поводух полухнногох уходх и х кхзхнний х мхмхдицинской х охмоцих или х ох поводух друго х ох полухнного х ох тх, нх примхр, питхния в больничном х тдхлхнии. • Можт х ть, вх сгрхвожитх, что х вхсх нх достхточно информации х рхдлхгх мойх вх мхмхдицинской х охмоци, чхсх посхщхний, втостоянкх или х рхбочих чхсх .
<p>How can I give my feedback?</p> <p>You can give your feedback by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>аэ мэжнэ ставить тэывэ?</p> <p>можтх остхвить х тэ вх слхдующим жбрхзом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • побхсхдовх вх жм-либо жзх рсонхлх, зх нимхющх гося х кхзхних мхмхдицинской х охмоцих – это, скорх всхго, лучх ий жспособх остхвить х тэ вх жх строх рхрх ить х сложивх уосях

<p>page 10 for how to do this)</p> <ul style="list-style-type: none"> • posting a story on Care Opinion (www.careopinion.org.uk) • 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?</p> <p>The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.</p>	<p>проблхму;</p> <ul style="list-style-type: none"> • связхвх исьжмхстнх мхупрхвлхнихмNHS (NHS Board) похгхлхфону, элхктроннойпочтх илихвх рхжимх онлхйнх(узнхть, кхкхэтождхлхть, можнохх стр.10); • опубликовхвхсвоюхисториюхх вхб-схйтх Care Opinion (www.careopinion.org.uk); • зхполнивхпросникхилих нххтхухцхихнтх, илих помхстивхвх иххмхчхнияхвхящхкхдлхх прхдложхний; • позвонивхпохгхлхфонух«горячхйпхнии» спрхвочнойхслужбх NHS (NHS inform) пожомхрух 0800 22 44 88; • обрхтивх исьжхСлужбухконсультировхнияих поддхржкхихцхихнтовх(Patient Advice and Support Service, PASS) (узнхть, кхкхэтождхлхть, можнохх стр.10). <p>Чтэ прэизэйдэтхэ ставэеннымэзнэйэ тзывэм?</p> <p>NHS привхтствухтхх ихотх вх . Онихбудхтх зхрхгистировхнхиспользовхнхвхцхлхх улучх ниях прхдостхвлххмогохобслуживхния.</p>
<p>Making a complaint about the NHS in Scotland</p> <p>This section describes our procedure for handling complaints.</p> <p>What is a complaint?</p> <p>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>аэ предьявитьхжээ узнэNHS вэШэтэандиэ</p> <p>этойххстихописх вх тсяхх процхдурх рхссмотрхнияхххлб.</p> <p>Чтэ пэдразумеваэтхяэтэдхжээ й?</p> <p>NHS рхссмхтривх тжххлбужххкхвх рхжхних нхудовлхтворхнностихпохотных ниуюхпрхдпринятых дхйствиюхилихотсхтствиюхгхкового, илихпохотных ниуюх</p>

Who can complain?

- 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.
- 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

стхндхртужуслуг, которх бх ли прхдложнх нхми илих от нх го имхни».

тэ имеет правэ на пэдачу жаз ы?

- имх тх прхвопрхдъявитьжхлбужслучх , слижх вхсхтрхзилосьжили, вхроятно, отрхзитсях кхкох-либодхйствих илихотсутствих дхйствияжох сторонх упрхвлхнияNHS (NHS Board) илих окхзх вхющхгохпрвичнуюхмдицинскуюпомощьх сотрудникх, тхкого кхк врхч общй прхктикх(GP) илихстомхтолог.
- Еслижх отитх прхдъявитьжхлбужотжимхних другогожхловхкх, то упрхвлхних NHS (NHS Board) илихпостхвщикмхдицинских услугдолжнх удостовхритьсяжвгом, что тот чхловхк соглхсхн, чтобх вх подхли жхлбу отх го/ имхни. Оних тхкжх удостовхрятся, что дхннх й чхловхкх соглхсхнжх обмхнпичнойинформхциихох го/ здоровьх вх одх процхсхх рхссмотрхнияжхлбх . Если этот чхловхк нх дхл свохго соглхсия илих рхзрх ния, то упрхвлхних NHS (NHS Board) илих постхвщикмхдицинских услугдолжнх этохучхстьх вх одх рхссмотрхния вх й жхлбх их рхзрх нияситухции. Одохко, всх ж лобх рхгистрируютсяихрхсмхтривхютсяжххльях помочьИхционхльнойслужбх здрхвоохрхнних (NHS) улучх итьжхчхствопрхдостхвляхмх услуг.
- можхтх прхдъявитьжхлбужотжимхнидругогх чхловхкх, сли:
 - вх являхтхсьхродитхлхм, опхкуномжилих основнх мхпицом, отвхтствхннх м зх у од зх

<p>how they were treated before they died, or</p> <ul style="list-style-type: none"> - you are acting as an advocate for the patient (see page 8 for more about advocacy). 	<p>рхбхнком, которх йжслих комжмлдлягого, чтобх понять, кхкпрдъявитьжхлбуж–однхко, слирхбхнокдостхточнозрослх й, тохнможхтхсмхподхтьжхлбужилидхтьх соглхсих нх то, чтобх этождхлхлдругойх чхловхкхотимхнидхнногорхбхнкх;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вх облхдх тх прхвомдхйствовхтьютимхних лицх, нх способногохсмостоятхльнох принимхтьрх ния, ввопросх обхорхнх здоровьянх основхнииждовхрхнностих (welfare power of attorney) илисудхбногох постхновлхнияобхпхкх (welfare guardianship), иххковох нхдхляхтхвхсх прхвомподхчижхлбх вхтнох ниих мхдицинскогохобслуживхния; - вх являхтхсьродствхнникомжижсостоялих вхблизких отнх ниях сожкончхвх имсях пхцихнтотмживстрхвожхнх тхм, кхкх проводилосх гоххчхних пхрдхсмхртью; илих - вх дхйствухтх вххчхствх лицх, прхдствляющхгоинтхрхсх пхцихнтх (болх подробнх свхдхнияюх прхдствитхльствх интхрхсовхсм. нх стр. 8).
<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 	<p>Наэнтэ мэжнэ пэдатьэкаэ у?</p> <ul style="list-style-type: none"> • числоповодов, пожоторх мможноподхтьх жхлбу, входят: <ul style="list-style-type: none"> ▪ окхэхнххяилижкхэх вх мхяхвхмхмдицинскхях

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.

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. 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.

помощь NHS;

- все что связано с получением помощи, где вы можете обратиться за медицинской помощью, например, в клинику общей практики (GP), больницу, стоматологическую клинику, оптику, патчкой, тюрьмы или медицинский центр или в иной скорой помощи;
- любой из сотрудников NHS, занимающихся оказанием медицинской помощи;
- организация обслуживания NHS в вашем районе, ее местность, список врачей и их специальностей.

Если вы жалуетесь на что-то в другом учреждении NHS или в том же медицинском учреждении, социальная служба, существует вероятность, что персонал будет привлечен к ответственности. Мы общаемся с вами, чтобы вы могли сообщить о проблеме, и то, что мы сможем сделать. Наши возможности ограничены тем, что мы можем сделать для того, чтобы вы могли решить проблему. Если вы жалуетесь на медицинскую социальную службу, то вы можете обратиться к директору или к другим сотрудникам между медицинской помощью и социальной помощью. Если вам нужна дополнительная информация, то вы можете обратиться к нам, на которые вы предъявляете жалобу.

<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>Жааы, рассматриваемые в этом порядке</p> <p>Некоторые вопросы, в том числе и некоторые из них, возможно, будут рассмотрены в другом порядке, не через процедуру рассмотрения жалоб в NHS. Сюда входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ негосударственная медицинская помощь; ▪ услуги, не предоставляемые или финансируемые NHS; их ▪ любые вопросы, в том числе и некоторые из них, по поводу оказания медицинской помощи. <p>Лица, получившие соответствующую жалобу, не смогут задать вопросы по ней соответствующему лицу, сообщившему об этом и проинформированному о соответствующей процедуре, которой вы можете воспользоваться.</p>
<p>How do I complain?</p> <p>If you can, first talk to a member of staff involved in your care. If 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).</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ your full name and address (and the patient's name and 	<p>Как мне подать жалобу?</p> <p>Если это возможно, в первую очередь попробуйте решить проблему на месте. Если вы не можете или не хотите этого сделать, вы можете попросить поговорить с более старшим сотрудником или офицером по обратной связи и жалобам соответствующей организации NHS (см. страницу 10 для контактных данных).</p> <p>Если вы предпочитаете жаловаться в письменной форме, а не лично или по телефону, вы можете отправить письмо или электронное письмо в соответствующую организацию NHS (контактные данные см. стр. 10).</p>

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.

Если вы предпочитаете подать жалобу в личном присутствии, в письменной форме или по телефону, то можете отправить письмо по обычной или электронной почте в соответствующую организацию NHS.

При предъявлении жалобы, необходимо предоставить следующие сведения:

- ваши полные имена (также имена детей в вашей семье);
- как можно больше подробностей о том, что произошло, о месте и времени происшествия;
- информацию о том, какого результата вы хотите добиться; также
- ваш телефонный номер, если вы согласны им поделиться, чтобы мы могли позвонить вам и обсудить поданную жалобу.

Получив ваши сведения, мы сможем точно определить проблему и варианты ее решения.

How long do I have to make a complaint?

The NHS has a time limit for complaints. Normally, you must make your complaint within six months of:

- 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.

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.

You can complain to the Scottish Public Services Ombudsman about an NHS decision not to accept your complaint (see page 9 for more information).

Сэ ьэ времени разрешается заявлять жалобу?

NHS существуют верхних ограничений для подачи жалоб. К сожалению, вы должны подать жалобу в течение шести месяцев:

- произошедшее событие, по поводу которого вы одитесь подать жалобу; или
- когда вы обнаружили ситуацию, которую вы считаете причиной для подачи жалобы - одна из поздних сроков 12 месяцев после происшествия.

Тем не менее, если вы почувствуете, что верхних ограничений не должно применяться в вашем случае, пожалуйста, обсудите этот вопрос лично, рассматривающим вашу жалобу. В некоторых случаях существует вероятность того, что жалоба будет принята после окончания срока.

Вы можете обратиться к ним NHS об этом в рассматриваемых жалобах, обратившись к Омбудсмену по вопросам государственных услуг Шотландии (Scottish Public Services Ombudsman) (дополнительные сведения см. стр.9).

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

You can change your mind about making a complaint at any time. Please let the person handling your complaint know as soon as possible.

Что произойдет, если я изменю свое решение подать жалобу?

Вы можете в любой момент изменить свое решение относительно подачи жалобы. Пожалуйста, как можно быстрее сообщите об этом тому, кто занимается вашей жалобой.

What happens when I complain?

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.

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.

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'.

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'.

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.

Чтэ прэизэйдэт пэсэе пэдачи жаз ы?

NHS стрхмится бх строижмхксимхльно жприблжжннжж мхстухрхдостхвлхннжхуслугрхзрх тьжвопросх сх прхдъявлхннжжхлбой. Рхзултхтомжжохтжстхтхх извинхних нх мхстх ижпояснхних вжгомжлучх , слижто-то явно пох ло нх тхк, т кжх н з м длитхльнох дхйствих пожрхзрх ниужпроблхмх .

Процхдурх рхссмотрхннжжхлбойжNHS состоитжиздвух этхпов. Еслижх нх довольнх рхсслхдовхнихмжох сторонх упрхвлхннжNHS, тожжохтх обрхтитхсяжох свойжхлбойжжОмбудсмхн.

Этапэ ыстрэгэ разрешенияэтрэ емэ

Если вх жхлбжх нхслжжнхя и проблемхмх можхт бх тьх лхгко рх нх, то пхрсонхл постхрх тся сдхлхть это вх т ч нхх нх больх **пятиэраэ чихэднхй** зх исключхннхмх нхличияжособх обстояхльств. Дхннх й этхп процхссх рхссмотрхннжжхлбжнхзх вх тсяж«бх стрх мх р зрх нхм».

Этапэ рэведенияэ рэссэедэванияэ

Если вх ж лобх болх с рьхзнхя их труднорхзрх имхяилижпроблхмх нх моглх бх тьх улжж н н этхп б строго рхзрх ннжя, то слхдурхтх провхстирхсслхдовхних. Д ннх й этхп нхз вх тсяж «провхдхннхм рхсслхдовхннжя».

о врхмя этхпх провхдхннж рхсслхдовхннж пхрсонхлх н пих т вхм в тхч нхх **трехэраэ чихэднейэ**хх подтвхрдитжполучхннх жхлбж . озможнж, онижпозвонятх ижбсудятхсжвмижвх ужхлбужижпостхрхютсяжпонятх,

<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 stop what you complained about happening again ▪ 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>	<p>КХКОГВХ ОТИТХ ДОБИТЬСЯРХЗУЛЬТХТХ.</p> <p>гда я пэ учу исчерпывающийэ твет?</p> <p>Пхрсонхл дхст вхм исчхрпх вхющий отвхт в письмх вх тхчхних 20 рхбочих днхй со врхмхни получхния вх йх жхлбх во врхмя этхпх рхслхдовхния. отвхтх в мх должнх :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ покхзхть, что пхрсонхл рхссмотрхл вх ух жхлбху; ▪ отвхтитхпхжсхмподнятх мхвхмипунктхм; ▪ прхдложитхжизвинхнияжвслучх , слижхлх допуцхнх ох ибкх; ▪ обхяснить, кхких мхрх бх ли или будутх прхдпринятх длятого, чтобх прхдотврхтитхх возможностьповторхниятого, чтожпослужилох причинойжх йжхлбх ; ▪ прижхобходимостиобхяснить, почхмужNHS нх вхсилх больх ничхгождхлхтьжвжотнх ниих отдхльнх момхнтов, зхтронутх вжх йх жхлбх; ▪ прхдложитхжвозможностьпобхсхдовхтьжжхм-то из пхрсонхлх в случх , слижхмжхпоятнох что-либхжсодхржхнииписьмх; тхкжх ▪ прхдостхвитхжсвхдхнияжбхОмбудсмхнх пох вопросхжосудхрствхннх услугжхШотлхндиих (Scottish Public Services Ombudsman) нх тотх
---	---

	<p>случий, слижх остхлисьжхдовольных дхнних мх вхмжотвхтомжлихгхм, кхкимжобрхзомжх лх рхссмотрхнх вх жхлбх, ижхлх тх обрхтитьсяявжболх вх сокуюжинстхнциюх (дополнитхльнх свхдхнияжх стр. 9).</p> <p>нхкотрх случях нхмжожтхпонхдобитьсяжболх врхмхнних то, чтобх дхтьвхмжисчхрпх ющийжотвхт, поэтомужхсжх будхтжвозможностижложитьсяявжэтих врхмхнних рхмки. Еслиэтожпроизойдхт, тожхрсонхлх постхвитжхсжжизвхстностьжхпояснитхпричинх ждхржжи.</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 local citizens advice bureau. See page 11 for contact details. <p>Advocacy</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>ТЭ МЭЖЕТЭМНЕЭТЭМЭЧЬЭТЭДАТЬЭЖАЭ У? Сущхствуютьжвозможностьжполучитьжконсультхциюжиз других источников.</p> <p>Независимыеэ нсуэятациизитэддержээ</p> <ul style="list-style-type: none"> Еслижх жхлх тх побхсхдовхтьжжхм-либо, ктхх можжх проконсультировхтьжвхслихпомочьжвхмх сжподхчхйжхлбх , пожхлуйстх, спроситх ух сотрудникх пхрсонхлх ожхзхвисимойжСлужбх консультировхнияжподдхржжижхцихнтовх (Patient Advice and Support Service). Ех услугих прхдостхвляютсяжвжх йжхстностижх помощьюжмхстногожБюрожкхзхнияж консультхционнх услугжхсхлхнияж(Citizens Advice Bureau). Контхктнх дхнних нх стр. 11. <p>Представитеэьствэ интересэвэ</p> <ul style="list-style-type: none"> Еслижх отитх, чтобх вхмжпомоглижх скхзхтьх своюжгочкужэрхния, тогдх вх можхтх жхпроситьх прхдстхвитхля. Прхдстхвитхлинтхрхсовх

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.

нхзхвисимх отхслужбх NHS. Онимогутпомочьх
убхдитьсяявтом, чтобх вх точкх зрхниях
бх лх услх нх, тхжх добитьсяяго, чтобх
вх получилиинформхцию, нхобходимуювхмх
дляххмостоятхльногопринятиярх ния.
Рхссхзхтьюбхслугх похрхдствитхльствух
интрхсов, доступнх ввх ймхстности, вхмх
сможхтхрхсонхлмхстногоупрхвлхнияNHS
(NHS Board) илихотвхтствхннх йрхботникпох
вопросхмхтхх вовжжхлбх(Feedback and
Complaints Officer).

Медиацияэ

нхкотрх случях рхзрх итьвх ужхлбужпомождтх
мхдихция. Этохслугх, прижоторойнхзхвисимх
посрхдникипомогхютххдхйствовхннх мхсторонхмх
достичьсоглхсия. можхтх зхпроситьмхдихциуюилих
упрхвлхних здрхвоохрхнхнияможхтхрхдложитьх
вхм; однхкожх учхстих должнх бх тьсоглхснх обх
сторонх . Болх подробнуюинформхциюоимхдихциих
можнополучитьхухотвхтствхнногорхботникх пох
вопросхмхтхх вовжжхлбх(Feedback and Complaints
Officer) приимхстномупрхвлхнииждрхвоохрхнхния.

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

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.

The Ombudsman cannot normally look at:

- a complaint that has not completed our complaints

Чтэ дезать, есэиянедэвэ енэем, азим: разэмэвэNHS рассмэтреэизмэюжээ у?

Есливх остхлисьххдовольнх послх того, кхкхNHS
провхлх полнох рхсслхдовхних похвх йжхлбх, тогдх
вх имх тх прхвохбрхтитьсяявОмбудсмхнхпохвопросхмх
госудхрствхннх услугвхШотлхндиих(Scottish Public
Services Ombudsman) схрхсьбойжхпослхдующхмх

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.

You can contact the Ombudsman:

In person

SPSO

4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS

By post

Freepost SPSO (You don't need to use a stamp)

By phone: 0800 377 7330

Website www.spsso.org.uk

Online contact www.spsso.org.uk/contact-form

рхссмотрхнии.

Кхкхрхвило, Омбудсмхнхх вхсостояниирхссмхтривхть:

- жхлбх , которх всх щх рхссмхтривхются соглхснохх мулпроцхссурхссмотрхнихх жхлб, поэтомухлождитх гохокончхниялхрхдх тхм, кхкхобрхтхтьсххвОмбудсмхн;
- собх тх, которх произох ли, илихожоторх вхмхстхложхзвхстно, спустххболх чхмх12 мхсхцхв;
- вопросх , которх бх лирхссмотрхнх илих рхссмхтривхютсяхвсудх.

можхтх обрхтхтьсххвОмбудсмхн:

Личнэ

SPSO

4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS

Пэ пэчтээ

Freepost SPSO (You don't need to use a stamp)

Пэ тезефэну: 0800 377 7330

Вез-сайт: www.spsso.org.uk

Оэращениеэврежимеэ нэайн:

www.spsso.org.uk/contact-form

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

аэ узнаяэ тэм пэдрэ нее?

Болх подробную информацию по любому вопросу, рассмотренному в данном информационном листе, также можно получить в другом языке или в другом формате от следующих источников:

- **Местное управление NHS (NHS Board)**, спросив сотрудника, который сможет обсудить ваши жалобы или получить ответ на них.
Контактные данные ближайшего к вам управления NHS (NHS Board) можно получить из следующих источников:
 - взглянув в телефонную книгу под заголовком «медицинских услуги» (на английском: health services);
 - позвонив в телефон «горячей линии» справочной службы NHS (NHS inform) **0800 22 44 88**; или
 - зайдя на страницу www.nhsinform.scot
- «Горячая линия» NHS: **0800 22 44 88** (телефон: 18001 0800 22 44 88).
- Служба консультирования и поддержки пациентов (Patient Advice and Support Service, PASS) при местном бюро консультирования и консультационных услуг населения (Citizens Advice Bureau) или телефонный номер **0800 917 2127**.
Адрес ближайшего бюро можно найти по

NHS 24

Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
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**

Интхрнхтух(www.cas.org.uk/pass).

Шэтэндсэаязэужээзэ рэйзэмедцинсэ йлэмэщиэ (Scottish Ambulance Service)

- Чтобх подхтэжхлбужх **сэужэуэзэ рэйэ пэмэщи**, обрхщхйтхсьж:
Patient Experience Team
Corporate Affairs & Engagement
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square, 1 South Gyle Crescent
Edinburgh EH12 9EB
Т лхфон: **0131 314 0000**

ругэ сутэчнаязэужээзэNHS (NHS 24)

- Чтобх подхтэжхлбужх **ругэ сутэчнууэ сэужэуэNHS** (NHS 24), обрхщхйтхсьж:
Patient Affairs Service
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
Т лхфон: **0141 337 459**

Нациэнаэьнаяэ ьницаз«Гэ денэДжуэиэи» (Golden Jubilee National Hospital)

- Чтобх подхтэжхлбужх оховодух **нациэнаэьнэйэ ьницыз«Гэ денэ Джуэиэи»** (Golden Jubilee National Hospital), обрхщхйтхсьж:
Feedback and Legal Co-Ordinator

	<p>NHS National Waiting Times Centre Board Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street Clydebank G81 4DY Т лхфон: 0141 951 5177 Имхйл: feedback@gjnh.scot.nhs.uk</p> <p>Гэсударственная психиатрическая больница (State Hospital)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чтoбх подхть жлoбу кхсхтхльнoх Гэсударственнэй психиатричесэй йэ больницы, (State Hospital) обрхщхйтхсь к: Complaints Officer The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP Т лхфон: 01555 842 200
<p>Information about health rights</p> <p>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:</p> <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. 	<p>Информация о правах пациентов хранятся</p> <p>The Charter of Patient Rights and Responsibilities (Хартия прав и обязанностей пациентов) вкрхтцх р сскхз вх т, чхгожхм слхдухт oжидхть, пользoуясьх услугхмих oтлхндскoй службх NHS, тхкжх пхрхчислoютсях и прхвх и oбязхннoсти. схриинформхциoннх листoвх Your health, your rights (Ваше здэрэвье, ваши права) oбьяснхтсх, чтoх знхчхт для вхс эти прхвх:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дэступнэсть: вх и прхвх, чтo жхсх тсхх доступх кх услугхмих oтлхндскoй службх NHS. (Access: your rights when accessing NHS)

- **Safety:** the right to safe and effective care.
- **Hospital waiting times:** how quickly you should receive hospital care.

For more about health rights see the following:

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 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.

services in Scotland)

- **Инфэрмирэваннэстьзучастие:** прхво нх информированностьжучастия впринятиих решений в сфрх охрнх здоровья их медицинских услуг. (**Communication and participation:** the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services)
- **нфиденциальность: правэ** нх соблюдении конфиденциальностижбхзопхности их персональных данных о состоянии их гоу здоровья. (**Confidentiality:** the right for your personal health information to be kept secure and confidential)
- **Уважение:** прхво их достоинств и уважения их отношению к ним. (**Respect:** the right to be treated with dignity and respect)
- **Безопасность:** прхво нх бхзопхснующих эффективную медицинскую помощь. (**Safety:** the right to safe and effective care)
- **Срэ из жиданияэ ьничныхэсэуг:** к кх скоростямслухтжидхтьбольничной медицинской помощи. (**Hospital waiting times:** how quickly you should receive hospital care)

Дэя пэ ученияэ еепэдрэ нэй инфэрмацииэ правахээ астиэ храныздэрэвьяэнтайтеэ сэедующиеэ уэ еты:

Consent – it’s your decision (Сэгэасиеэ- тэ вашеэ решение) - здхсьжобъяснятся, кхкимжбрхзомжх должнх привлкхтьсяжпринятиюжх нийжпоповодух окхзх вх мойжвхмжмедицинскойпомощи.

Буклхтж**How to see your health records (аэ выэмэжетеэ**

знаэ миться сэ свэей медицинсэ йэ артэй), гдх рхссххзх вх тся о вх м прхвх ознхкомиться сх содхржхнихмхсвоихмхдицинскойжхртх илиполучитьх копию.

Health care for overseas visitors (Медицинсэаяэ пэмэцьэтэсетитеэямэиз-зафуэежа) - этожборникх информхционнх листов, вжоторх рхзъясняхтсся, нх кхких услугиNHS слхдухт рхссчитх вхть посхтитхлямх из-зх рубхжх во врхмя свохго прхбх вхния вх Шотлхндии.

Инфэрмацияэдэямэ дьхэ юдейэ

буклхтх **Consent – your rights (Сэгэасие. Вашиэ права)** объясняхтсся, кхкимжобрхзомжх должнх привлхкхтьссяжхпринятиюжх нийжпожовоудух окхзх вх мой вхм мхдицинской помощи и вх гох лхчхния.

Confidentiality – your rights (нфиденциэьнэсть. Вашиэправа) - здхсь рхссххзх вх тся охгом, кхкжслужбх здрхвоохрхнхнияжохрхняхтжонфидхнчихльностьх вх их п рсонхльнх д ннх .

Have your say! Your right to be heard (Твэя тэч аз зрения. Твээправэ ьтьэусэышанным) - здхсьх рхссххзх вх тся о том, кхкжостхвитьхотзх вилихподхтьх жхлобужх NHS.

Инфэрмацияэдэяэ иц, тветственнхзаухэдзаэ другимиэ юдьмиэ

буклхтх **Caring and consent (Ухэд и сэгэасие)** рхзъясняхтссяжх прхвохпринимхтьхучхстих вх рх ниях похповоудухмхдицинскойпомощи,

	<p>ОКХЗХ ВХ МОЙЖОВХРХ ННОЛХТНХМУЖИЦУ, ЗХ КОТОРХ МЖВ ОСУЩХСТВЛЯХТХ УХОД.</p>
<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>Инфэрмацияэ медицинсэихэсэугахэ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Getting NHS dental treatment in Scotland (Стэматэ гичесэиеэсэугиэNHS вэШэтэандии) - здхсьрхссххзх вх тсяжохом, кхкжможнх воспользовхтьсхжстомхтологичхскимихуслугхмих NHS вэШотлхндии. • буклхтх It's okay to ask (Неэ йтесьзадаватьэ вэпрэсы!) приводятсхжполхзнх совхтх, тхкжх вопросх, которх вх можхтх зхдхтьвожрхмях мхдицинскогохприхмх. • буклхтх The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy (УсэугаэNHS пэ тправэениюэмедиэаментэвэприхрэничесэихэ заэ еванияхэ вэвашейместнэйаптезе!) рхссххзх вх тсяжобхуслугх NHS дляхлюдхйхх роничхскимихсостояниямихздорвья. • Your guide to free NHS eye examinations in Scotland (Пуэ вэдствэ пэ еспэатнэйэ диагнэстиезрения, предэагаемэйэ шэтэандсэ йээужэ йэNHS) содхржитх информхциюхжхсплхтнойхдихгностикх зрхния, прхдлхгх мойх отлхндскойхслужбойхNHS длях всх рхзидхнтовхСохдинхннохЖоролхвствх.

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.

Produced by NHS inform. Version 2 published in March 2017

Мы постарались сделать все от нас зависящее, чтобы убедиться в достоверности сведений, приведенных в данном информационном листе. Тем не менее, данный документ является исключительно информационным и не является частью «Хартии прав и обязанностей пациентов» (Charter of Patient Rights and Responsibilities). Он предназначен исключительно для руководства, и содержание не следует трактовать как юридическое заключение.

Публикацию подготовил NHS inform. Точная дата издания, март 2017 г.

