



English	Język polski - Polish
<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>Twoje zdrowie, Twoje prawa</p> <p>Komentarze i zażalenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jak zgłosić opinie na temat własnej opieki • Jak uzyskać rozpatrzenie swych zastrzeżeń i zażaleń
<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>Dla kogo przeznaczona jest niniejsza broszura?</p> <p>Niniejsze informacje przeznaczone są dla wszystkich osób, które korzystały z usług państwowej służby zdrowia (NHS) w całej Szkocji.</p> <p>Jakie sprawy porusza się w tej broszurze?</p> <p>Karta Praw i Obowiązków Pacjenta (<i>Charter of Patient Rights and Responsibilities</i>) zapewnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prawo do wyrażania opinii na temat swojej opieki oraz • prawo do rozpatrywania zastrzeżeń i zażaleń <p>Niniejsza broszura wyjaśnia, co to oznacza dla pacjenta.</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>	<p>Zgłaszanie komentarzy na temat NHS w Szkocji</p> <p>Chcemy się dowiedzieć, co się dla Ciebie liczy. Czy na przykład:</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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chcesz podziękować pracownikom lub podzielić się uwagami, na temat tego, co dobrze wykonano • Chcesz podzielić się swoimi opiniami na temat leczenia i opieki, jakiej doświadczyłeś podczas obecnego lub uprzedniego pobytu w szpitalu, lub innych spraw takich jak posiłki na oddziale • Martwi Cię brak wystarczających informacji na temat dostępnej Ci opieki lub leczenia, czy też parkingu, godzin odwiedzin lub przyjęć
<p>How can I give my feedback? 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 page 10 for how to do this) • 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? The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.</p>	<p>Jak zgłaszać uwagi? Aby podzielić się swoimi uwagami, można:</p> <ul style="list-style-type: none"> • porozmawiać z pracownikiem zaangażowanym w opiekę – jest to często najlepszy sposób na zgłoszenie uwag i szybkie rozwiązanie problemu • skontaktować się z właściwą Radą służby zdrowia (<i>NHS Board</i>) telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na portalu (wskazówki na stronie 10) • zamieścić post na portalu <i>Care Opinion</i> (www.careopinion.org.uk) • wypełnić ankietę lub kwestionariusz dla pacjentów lub umieścić swoje opinie w skrzynce z uwagami • zadzwonić na Infolinię służby zdrowia (<i>NHS inform Helpline</i>) pod nr 0800 22 44 88 • powiadomić Służby ds. Porad i Pomocy dla Pacjentów (<i>Patient Advice & Support Service - PASS</i>) (szczegóły na stronie 10) <p>Jak wykorzystuje się moje komentarze? Jesteśmy wdzięczni za wszystkie opinie. Zapisujemy je i</p>

	wykorzystujemy w celu usprawniania usług.
<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. 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Składanie skarg na służbę zdrowia NHS w Szkocji W tej części omawiamy procedury rozpatrywania skarg.</p> <p>Jak definiuje się skargę? W rozumieniu NHS skargę stanowi „każde wyrażenie niezadowolenia z działań lub ich braku, lub ze standardów usług udzielonych przez nas lub w naszym imieniu”.</p> <p>Kto może złożyć skargę?</p> <ul style="list-style-type: none"> Możesz złożyć skargę, jeżeli dotyczą Cię lub mogą Cię dotyczyć skutki działań, lub braku działań, podjętych przez Radę służby zdrowia lub świadczeniodawcę podstawowej opieki zdrowotnej, jak na przykład lekarza pierwszego kontaktu (<i>GP</i>) lub dentysty. Jeśli składasz skargę w czyimś imieniu, Rada NHS lub świadczeniodawca usług zdrowotnych muszą się upewnić, że osoba ta wyraziła na to zgodę. Muszą również upewnić się, że osoba to zgadza się, by dane na temat jej opieki zdrowotnej zostały udostępniane w ramach procesu rozpatrywania zażaleń. Jeśli osoba ta nie wyraziła zgody, Rada NHS lub świadczeniodawca usług zdrowotnych są zobowiązani wziąć to pod uwagę przy rozpatrywaniu zażalenia i udzielaniu na nie odpowiedzi. Wszystkie skargi są jednak przyjmowane i zapisywane, gdyż pozwala to nam wypracować sposoby usprawniania służb. Możesz złożyć skargę w czyimś imieniu, jeśli: <ul style="list-style-type: none"> Jesteś rodzicem, opiekunem prawnym lub głównym dzieckiem, które nie jest na tyle dojrzałe, aby zrozumieć proces składania skarg. Jeśli jednak dziecko jest odpowiednio dojrzałe, może ono złożyć zażalenie osobiście lub zgodzić się,

<p>complaint themselves or agree to someone else complaining on their behalf</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). 	<p>aby ktoś inny je złożył w jego imieniu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posiadasz pełnomocnictwo do spraw zdrowia i opieki (<i>welfare power of attorney</i>) lub orzeczenie sądowe ustanawiające Cię opiekunem prawnym w sprawach zdrowia i opieki (<i>welfare guardianship order</i>) wobec osoby, która nie jest zdolna do podejmowania samodzielnych decyzji, gdzie nakaz zezwala na składanie skarg w sprawach opieki zdrowotnej. - Jesteś krewnym lub pozostawałeś w związku z osobą, która zmarła i masz zastrzeżenia wobec traktowania jej przed śmiercią, lub - Pełnisz funkcję doradcy pacjenta (dalsze informacje o funkcji doradcy na stronie 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 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</p>	<p>W jakich sprawach mogę złożyć skargę?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skargi można składać w sprawach: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leczenia lub opieki świadczonej obecnie lub uprzednio przez służbę zdrowia NHS ▪ Wszystkiego, co dotyczy miejsca świadczenia usługi, na przykład przychodni zdrowia, szpitala, gabinetu stomatologa lub okulisty, apteki, więziennego ośrodka zdrowia lub karetki pogotowia ▪ Pracowników NHS zaangażowanych w opiekę nad pacjentem ▪ Organizacji rejonowych służb NHS, jeżeli ma to wpływ na Twoją opiekę lub leczenie. <p>Jeżeli Twoja skarga obejmuje również inną jednostkę NHS lub dotyczy wydziału zdrowia i opieki społecznej, personel może</p>

<p>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>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>przekazać skargę tym służbom. Wyjaśnią Ci, jak Twoja skarga zostanie rozpatrzona i kto Cię powiadomi o wyniku. W miarę możliwości organizacje będą współdziałać, aby osiągnąć jedną wspólną odpowiedź na Twoje zażalenie wyjaśniającą wszystkie poruszone kwestie.</p> <p>Jeśli Twoja skarga dotyczy służb zdrowia i opieki społecznej, odpowiedź zależeć będzie od tego, czy usługi te zapewniane są w ramach jednej zintegrowanej spółki partnerskiej. Dodatkowe informacje na ten temat można uzyskać w instytucjach, których dotyczy zażalenie.</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>Skargi rozpatrywane zgodnie z innymi procedurami</p> <p>Zażalenia w niektórych sprawach nie są rozpatrywane według postępowania zażaleniowego NHS. Skargi te dotyczą:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prywatnej opieki zdrowotnej lub prywatnego leczenia ▪ usług, które nie są świadczone lub pokrywane z funduszy NHS, oraz ▪ wszelkich kwestii, objętych postępowaniem prawnym. <p>Pracownik, który otrzyma taką skargę, skieruje ją do odpowiedniej osoby i poinformuje Cię, z jakich procedur należy skorzystać.</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.</p> <p>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>Jak złożyć zażalenie?</p> <p>O ile to możliwe, najpierw porozmawiaj z pracownikiem zaangażowanym w Twoją opiekę. W takiej sytuacji pracownik ten postara się zająć Twoją skargą od razu na miejscu. Jeśli nie jest to możliwe lub jeśli nie chcesz tego zrobić, możesz poprosić o rozmowę z pracownikiem wyższego szczebla lub z urzędnikiem ds. skarg i opinii (<i>Feedback and Complaints Officer</i>) w danej organizacji NHS (dane</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:

- 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.

kontaktowe znajdziesz na stronie 10).

Jeśli wolisz złożyć skargę na piśmie, zamiast osobiście lub telefonicznie, możesz wysłać list lub maila do właściwej organizacji NHS. Składając skargę należy podać:

- pełne imię i nazwisko oraz adres (oraz imię, nazwisko i adres pacjenta, jeśli skarga jest w czyimś imieniu)
- jak najwięcej szczegółów na temat tego, co zaszło, kiedy i gdzie do tego doszło
- w jaki sposób chcesz, aby rozwiązano Twą sprawę
- numer telefonu, jeśli nie masz nic przeciwko temu, abyśmy mogli się z Tobą skontaktować w celu omówienia twojej skargi.

Uwzględnienie tych informacji pozwoli nam jasno określić problem i sposoby jego rozwiązania.

<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. 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>Ile mam czasu na złożenie skargi?</p> <p>NHS stosuje ograniczenia czasowe w stosunku do skarg. W większości przypadków skargę należy złożyć w ciągu sześciu miesięcy od:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wydarzenia, którego dotyczy Twoja skarga, lub ▪ od stwierdzenia, że masz powód do złożenia skargi, lecz nie później niż 12 miesięcy po danym wydarzeniu. <p>Jeżeli jednak uważasz, że ograniczenie czasowe nie powinno dotyczyć Twojej skargi, porozmawiaj o tym z osobą, która ją rozpatruje. Skargi są niekiedy przyjmowane po upływie wyżej wymienionego terminu.</p> <p>Od decyzji NHS odrzucającej twoją skargę możesz się odwołać do Szkockiego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych (<i>Scottish Public Services Ombudsman</i>). (dalsze informacje na stronie 9)</p>
<p>What if I change my mind after I've complained?</p> <p>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>	<p>A jeśli zmienię zdanie po złożeniu skargi?</p> <p>Decyzję na temat swojego zażalenia możesz zmienić w każdej chwili. Poinformuj o tym niezwłocznie osobę, która zajmuje się Twoją skargą.</p>
<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>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>W jaki sposób moja skarga zostanie rozpatrzona?</p> <p>Zażalenia staramy się rozpatrywać szybko i jak najbliżej punktu usługi. Mogą to być przeprosiny na miejscu i wyjaśnienie, jeśli coś wyraźnie poszło źle i niezwłoczne działanie które rozwiąże problem.</p> <p>W NHS funkcjonuje dwustopniowy system rozpatrywania skarg. Masz również prawo odwołania się do Rzecznika Praw Obywatelskich, jeśli nie jesteś w pełni usatysfakcjonowany</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>wynikiem dochodzenia przeprowadzonego przez Radę NHS.</p> <p>Rozwiązanie w trybie szybkim W przypadku prostej skargi, którą da się łatwo rozwiązać, pracownicy postarają się ją rozwiązać w ciągu nie więcej niż pięciu dni roboczych, o ile nie zachodzą okoliczności wyjątkowe. Ten etap postępowania zażaleniowego określany jest jako ‘rozstrzygnięcie w trybie szybkim’ (<i>early resolution</i>)</p> <p>Rozwiązanie w drodze dochodzenia Skargi bardziej skomplikowane lub poważne, lub jeśli nie osiągnięto polubownego rozwiązania w trybie szybkim, są rozpatrywane w drodze dochodzenia.</p> <p>Na etapie dochodzenia, pracownicy wystosują do Ciebie pismo w ciągu trzech dni roboczych, aby potwierdzić otrzymanie zażalenia. Mogą również do Ciebie zadzwonić, aby omówić z Tobą tę sprawę i zrozumieć Twoje oczekiwania.</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 stop what you complained about happening again 	<p>Kiedy otrzymam wyczerpującą odpowiedź?</p> <p>Personel udzieli Ci wyczerpującej odpowiedzi na piśmie w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania skargi rozpatrywanej na drodze dochodzenia. Pismo to powinno zawierać:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ potwierdzenie przeprowadzenia dochodzenia ▪ odpowiedź na wszystkie kwestie poruszone w zażaleniu ▪ przeprosiny w przypadku popełnienia błędu ▪ wyjaśnienie podjętych lub zaplanowanych czynności w celu uniknięcia powtórzenia się zdarzenia, którego

<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>	<p>dotyczyła Twoja skarga</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wyjaśnienie w razie konieczności, dlaczego NHS nie jest w stanie rozwiązać niektórych kwestii poruszonych w zażaleniu ▪ propozycję rozmowy z pracownikiem, który wyjaśni Ci niezrozumiałe kwestie w liście, oraz ▪ informacje o Szkockim Rzeczniku Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych na wypadek, gdybyś nie był usatysfakcjonowany z udzielonej odpowiedzi lub ze sposobu rozpatrzenia Twojej skargi i pragniesz podjąć dalsze kroki w sprawie (więcej informacji znajdziesz na stronie 9). <p>W niektórych przypadkach udzielenie wyczerpującej odpowiedzi może wymagać więcej czasu, w związku z czym dotrzymanie powyższego terminu może nie być możliwe. W takich przypadkach personel poinformuje Cię, dlaczego potrzebuje więcej czasu.</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, 	<p>Kto może udzielić mi pomocy w złożeniu skargi? Porad może Ci udzielić kilka innych instytucji:</p> <p>Niezależne porady oraz pomoc</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeżeli potrzebujesz porady i pomocy w złożeniu skargi, poproś personel o dane niezależnych Służb ds. Porad i Pomocy dla Pacjenta, które swoje usługi świadczą poprzez miejscowe Biuro Porad Obywatelskich (<i>Citizens Advice Bureau</i>). Dane kontaktowe znajdziesz na stronie 11. <p>Poradnictwo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeśli chcesz, aby ktoś Ci pomógł wyrazić swoje

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.

opinie, możesz poprosić o pomoc doradcy (*advocate*). Doradca jest osobą niezależną od NHS i zapewni, że Twoje opinie zostaną wysłuchane oraz umożliwi Ci dostęp do informacji, których potrzebujesz, aby podjąć decyzje. Miejskowa Rada NHS i pracownik ds. uwag oraz skarg udzieli Ci informacji o lokalnych usługach poradnictwa oferowanych w Twoim rejonie.

Mediacja

Niektóre zażalenia można rozstrzygnąć w drodze mediacji. W procesie tym niezależni rozjemcy pomagają stronom dojść do porozumienia. Możesz sam poprosić o zorganizowanie mediacji lub Rada NHS może zaproponować tę drogę, ale proces ten zostanie wdrożony tylko przy obopólnej zgodzie obu stron. Pracownik ds. uwag oraz skarg w miejscowej Radzie NHS udzieli Ci dalszych informacji.

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 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:

Dalsze kroki w przypadku niezadowolającego wyniku rozpatrzenia skargi przez NHS

Jeżeli po pełnym zbadaniu skargi przez NHS nadal nie jesteś usatysfakcjonowany, możesz zwrócić się z prośbą o jej dalsze rozpatrzenie do Szkockiego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych.

Rzecznik zazwyczaj nie może zbadać:

- skarg, które nie zostały w pełni rozpatrzone w naszym postępowaniu zażaleniowym, więc zanim zwrócisz się do rzecznika, upewnij się, że Twoja skarga została przez nas rozpatrzona
- spraw po upływie 12 miesięcy od momentu ich wystąpienia lub od momentu, w którym zdałeś sobie z nich sprawę

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • spraw, które były lub są w toku rozpatrywania przez sąd. <p>Z rzecznikiem można skontaktować się:</p> <p>Osobiście SPSO 4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS</p> <p>Pocztą: Freepost SPSO (nie wymaga znaczka)</p> <p>Telefonicznie: 0800 377 7330</p> <p>Przez internet: www.spsso.org.uk Kontakt na portalu www.spsso.org.uk/contact-form</p>
<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • your local NHS board and ask to speak to someone about complaints or feedback. To find contact details for your local NHS board: <ul style="list-style-type: none"> – 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). 	<p>Jak uzyskać więcej informacji? Aby uzyskać więcej informacji na temat spraw poruszanych w niniejszej broszurze lub by otrzymać ją w innym języku czy formie, skontaktuj się z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Właściwą Radą NHS i poproś o rozmowę z osobą zajmującą się skargami lub komentarzami. Dane kontaktowe swojej rejonowej Rady NHS znajdziesz: <ul style="list-style-type: none"> - W książce telefonicznej pod 'służbą zdrowia' (<i>health services</i>) - Dzwoniąc do infolinii służb informacyjnych NHS (<i>NHS Inform</i>) pod numer 0800 22 44 88, lub - Wejdź na stronę www.nhsinform.scot • Z infolinią służby zdrowia NHS 0800 22 44 88 (telefon tekstowy 18001 0800 22 44 88) • Ze Służbami ds. Porad oraz Pomocy dla Pacjenta w

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
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

miejscowym Biurze Porad Obywatelskich lub pod numerem **0800 917 2127**. Adres Biura w swej okolicy znajdziesz w Internecie (www.cas.org.uk).

Szkockie Służby Ratownictwa Medycznego (*Scottish Ambulance Service*)

- Aby złożyć skargę na **służby ratownictwa medycznego**, skontaktuj się z:
Patient Experience Team
Corporate Affairs & Engagement
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square, 1 South Gyle Crescent
Edinburgh EH12 9EB
Telefon **0131 314 0000**

Całodobowa infolinia NHS (NHS 24)

- Aby złożyć skargę na **NHS 24**, skontaktuj się z:
Patient Affairs Service
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
Telefon **0141 337 4597**

Szpital *Golden Jubilee National Hospital*

- Aby złożyć skargę na **Szpital *Golden Jubilee National Hospital***, skontaktuj się z:
Feedback and Legal Co-Ordinator
NHS National Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street
Clydebank G81 4DY
Telefon **0141 951 5177**

<p>The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP Phone 01555 842 200</p>	<p>Mail: feedback@gjnh.scot.nhs.uk</p> <p>Szpital State Hospital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aby złożyć skargę na Szpital State Hospital, skontaktuj się z: Complaints Officer The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP Telefon 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. ▪ 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: Consent – it’s your decision explains how you should be</p>	<p>Informacje o prawach w zakresie zdrowia</p> <p>Karta Praw i Obowiązków Pacjenta podsumowuje, czego można oczekiwać podczas korzystania z usług NHS w Szkocji oraz określa Twoje prawa i obowiązki. Seria broszur Twoje zdrowie, Twoje prawa (<i>Your health, your rights</i>) wyjaśnia, co oznaczają prawa zawarte w Karcie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostęp: Twoje prawa dotyczące dostępu do usług NHS w Szkocji (<i>Access: your rights when accessing NHS services in Scotland</i>) ▪ Przekaz informacji oraz udział: prawo do informacji i uczestnictwa w podejmowaniu decyzji na temat usług i opieki zdrowotnej (<i>Communication and participation: the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services</i>) ▪ Poufność: prawo do bezpiecznego i poufnego sposobu przechowywania osobistych informacji dotyczących zdrowia (<i>Confidentiality: the right for your personal health information to be kept secure and confidential</i>) ▪ Szacunek: prawo do szacunku i godnego traktowania (<i>Respect: the right to be treated with dignity and respect</i>) ▪ Bezpieczeństwo: prawo do bezpiecznej i skutecznej opieki

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.

zdrowotnej (*Safety: the right to safe and effective care*)

- **Szpitalne terminy oczekiwania:** czas, w ciągu którego pacjentowi należy zapewnić opiekę szpitalną (*Hospital waiting times: how quickly you should receive hospital care*)

Więcej informacji o prawach w zakresie zdrowia znajdziesz w następujących ulotkach:

Zgoda – Twoja decyzja (*Consent – it's your decision*) – ulotka opisuje, w jaki sposób pacjent powinien uczestniczyć w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej i leczenia.

Wgląd do akt medycznych (*How to see your health records*) – ulotka wyjaśnia prawo wglądu do własnych akt medycznych, jak uzyskać do nich dostęp oraz kopie dokumentów.

Opieka zdrowotna dla pacjentów z zagranicy (*Health care for overseas visitors*) – zbiór broszur opisujących usługi, jakie NHS świadczy dla pacjentów z zagranicy przebywających w Szkocji.

Informacje dla młodzieży

Zgoda – Twoja decyzja (*Consent – your rights*) – ulotka opisuje, w jaki sposób pacjent powinien uczestniczyć w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej i leczenia.

Poufność – Twoje prawa (*Confidentiality – your rights*) – ulotka informuje, w jaki sposób NHS zachowuje poufność Twoich danych.

Wypowiedz się! Masz prawo głosu (*Have your say! Your right to be heard*) – ulotka informuje, w jaki sposób zgłaszać uwagi lub skargi na temat NHS.

Informacje dla opiekunów

Opieka i zgoda (*Caring and consent*) – ulotka wyjaśnia Twoje

	<p>prawa do uczestnictwa w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej zapewnianej osobie dorosłej, którą się opiekujesz.</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>Informacje o opiece zdrowotnej</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostęp do opieki dentystycznej NHS w Szkocji (<i>Getting NHS dental treatment in Scotland</i>) – ulotka informuje o tym, jak korzystać z opieki stomatologicznej w ramach NHS w Szkocji. • Nie wahaj się pytać (<i>It's okay to ask</i>) – ulotka zawiera pożyteczne wskazówki oraz pytania, jakie można zadać podczas wizyty u lekarza. • Służby NHS ds. Leków dla Przewlekle Chorych w Twojej miejscowej aptece (<i>The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy</i>) – ulotka o usługach NHS dla osób przewlekle chorych. • Przewodnik po bezpłatnych badaniach wzroku w Szkocji (<i>Your guide to free NHS eye examinations in Scotland</i>) – ulotka o bezpłatnych badaniach wzroku dostępnych w NHS w Szkocji dla wszystkich mieszkańców Wielkiej Brytanii.
<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. Produced by NHS inform. Version 2 published in March 2017</p>	<p>Dołożyliśmy wszelkich starań, aby informacje zawarte w niniejszej broszurze były prawidłowe. Służy ona jednak tylko celom informacyjnym i nie wchodzi w skład Karty Praw i Obowiązków Pacjenta. Ponieważ niniejsza broszura wydana została wyłącznie w celach informacyjnych, nie należy opierać się na niej jako pełnym zbiorze przepisów prawa. Broszurę przygotowało Centrum Informacyjne NHS.</p> <p>Wersja nr 2 opublikowana w marcu 2017 r.</p>

