



English	Romanian- Română
<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>Sănătatea dvs., drepturile dvs.</p> <p>Feedback și reclamații</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cum să vă spuneți cuvântul despre îngrijirea dvs. • Cum să vi se trateze îngrijorări sau reclamații
<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>Pentru cine este această fișă?</p> <p>Această fișă este pentru oricine care are experiență în asistența oferită de NHS (sistemul național de sănătate) în orice parte a Scoției.</p> <p>Despre ce este vorba în această fișă?</p> <p>Carta drepturilor și responsabilităților pacientului (Charter of Patient Rights and Responsibilities) spune astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aveți dreptul la cuvânt în privința îngrijirii pe care o primiți și • aveți dreptul să vi se trateze îngrijorările și reclamațiile. <p>Fișa de față vă explică ce înseamnă acest lucru pentru dvs.</p>
<p>Giving feedback about the NHS in Scotland</p> <p>The NHS wants to hear about anything that matters to you.</p>	<p>Cum să oferiți feedback despre NHS-ul Scoției</p> <p>NHS dorește să știe despre orice care contează pentru</p>

<p>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>dvs.</p> <p>De exemplu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poate doriți să mulțumiți personalului sau să împărtășiți gânduri despre ceva ce s-a făcut foarte bine • dacă sunteți sau ați fost în spital recent, poate doriți să împărtășiți părerile dvs. despre experiența legată de îngrijire și tratamente pe care le-ați primit sau despre alte lucruri precum mâncarea în salon. • poate sunteți îngrijorat(ă) că nu aveți suficiente informații despre îngrijire și tratamente oferite sau despre orele de vizită, parcare sau ora de începere a programului.
<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 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?</p> <p>The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.</p>	<p>Cum pot să ofer feedbackul meu?</p> <p>Puteți oferi feedbackul dvs. astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vorbind cu un membru al personalului implicat în îngrijirea dvs. – aceasta poate fi cea mai bună variantă de a oferi feedback și de a rezolva probleme rapid • contactând departamentul NHS la telefon, prin e-mail sau online (a se vedea pagina 10 pentru informații despre cum puteți face acest lucru) • postând opiniile pe Care Opinion (www.careopinion.org.uk) • completând un studiu sau chestionar al pacientului sau punându-vă comentariile în căsuța de sugestii • sunând la linia de asistență NHS inform la numărul 0800 22 44 88

	<ul style="list-style-type: none"> • spunând Serviciului de Asistență și Consiliere a Pacienților (SACP) (Patient Advice and Support Service (PASS)) (a se vedea pagina 10 pentru mai multe detalii). <p>Ce se întâmplă cu feedbackul meu?</p> <p>NHS încurajează feedbackul dvs. Acesta va fi înregistrat și folosit pentru îmbunătățirea serviciilor.</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>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 	<p>Reclamații despre NHS-ul din Scoția</p> <p>Această secțiune descrie procedura noastră de tratare a reclamațiilor.</p> <p>Ce este o reclamație?</p> <p>NHS consideră reclamație „orice expresie a nemulțumirii față de acțiunea noastră sau lipsa noastră de acțiune sau despre standardul serviciului oferit de noi sau în numele nostru.”</p> <p>Cine poate face reclamație?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puteți face reclamație dacă sunteți sau este probabil să fiți afectat(ă) de ceva ce departamentul NHS sau un furnizor de îngrijire primară precum un medic de familie (GP) sau un stomatolog a făcut sau nu a făcut. • Dacă faceți reclamație în numele altei persoane, departamentul NHS sau furnizorul de îngrijire primară va verifica dacă persoana a fost de acord ca dvs. să faceți reclamație în numele ei. Va verifica, de asemenea, dacă persoana a fost de acord să dezvăluie informații personale despre îngrijirea medicală medicală primită ca parte a procesului de tratare a reclamației. Dacă aceasta nu a fost de acord sau nu a consimțit, departamentul NHS sau furnizorul de îngrijire primară va lua în considerare acest lucru atunci când se va răspunde reclamației dvs. Înșă, toate reclamațiile sunt înregistrate și revizuite deoarece acestea ajută NHS-ul să găsească modalități de

<p>ways of improving services</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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). 	<p>îmbunătățire a serviciului.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puteți face reclamație în numele altei persoane dacă: <ul style="list-style-type: none"> - persoana este un minor iar dvs. sunteți părintele, tutorele sau îngrijitorul principal și minorul nu este suficient de matur ca să înțeleagă cum se face o reclamație – dar dacă este suficient de matur, acesta poate face reclamație el însuși sau își poate exprima acordul ca altcineva să facă reclamație în numele lui - aveți o împuternicire de bunăstare (welfare power of attorney) sau un ordin de tutelă (welfare guardianship) asupra unei persoane care nu poate decide pentru ea însăși iar acel ordin vă permite să faceți reclamație cu privire la asistența medicală - sunteți o rudă sau ați fost într-o relație cu un pacient care a decedat și aveți îngrijorări cu privire la modul cum a fost tratat înainte de deces sau - reprezentați un pacient ca avocat (a se vedea pagina 8 pentru mai multe despre reprezentare).
<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 	<p>Despre ce pot face reclamație?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puteți face reclamație inclusiv despre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ îngrijire sau tratament pe care le-ați primit sau le primiți de la NHS ▪ orice legat de locul unde sunteți văzut, de exemplu, un cabinet de medicină de familie (GP), un spital, un cabinet stomatologic, un oftalmolog, o farmacie, un centru medical de detenție sau o ambulanță ▪ orice membru al personalului NHS implicat în îngrijirea

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 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>dvs.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cum sunt organizate serviciile NHS în zona dvs. dacă acestea v-au afectat îngrijirea sau tratamentul. <p>Dacă reclamația dvs. implică și o altă parte a NHS-ului sau dacă se referă atât la servicii de sănătate cât și servicii sociale, atunci personalul ar putea transmite reclamația cuiva acolo. Acea persoană vă va explica cum va fi tratată reclamația dvs. și cine vă va răspunde. Ori de câte ori va fi posibil, instituțiile vor lucra împreună pentru a vă oferi un singur răspuns la toate problemele ridicate în reclamația dvs. Dacă reclamația se referă atât la servicii de sănătate cât și servicii sociale, răspunsul va depinde dacă aceste servicii sunt oferite printr-un singur parteneriat integrat de sănătate și social. Pentru mai multe detalii, întrebați instituția despre care faceți reclamație.</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>Reclamații care sunt tratate în baza unor proceduri diferite</p> <p>Anumite lucruri despre care doriți să faceți reclamație nu sunt tratate folosind procedura de reclamații a NHS-ului. Acestea includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ asistență medicală privată sau tratament privat ▪ servicii care nu sunt oferite sau finanțate de NHS și ▪ orice pentru care doriți să acționați în justiție. <p>Personalul care va primi asemenea reclamații va trimite cazul la persoana responsabilă și vă va informa despre acest lucru și despre procedura pe care o puteți folosi.</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>Cum pot face reclamație?</p> <p>Dacă puteți, mai întâi discutați cu un membru al personalului implicat în îngrijirea dvs. Făcând astfel, acesta va încerca să rezolve reclamația</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).

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.

pe loc. Dacă nu puteți sau nu doriți să faceți acest lucru, puteți cere să vorbiți cu un membru superior al personalului sau cu responsabilul cu tratarea feedbackului și reclamațiilor (Feedback and Complaints Officer) al instituției NHS implicate (a se vedea pagina 10 pentru date de contact).

Dacă preferați să faceți reclamație în scris decât față în față sau la telefon, puteți trimite o scrisoare sau un email la instituția NHS relevantă. Când faceți reclamație, trebuie să menționați:

- numele dvs. întreg și adresa (precum și numele și adresa pacientului dacă faceți reclamație în numele acestuia)
- cât mai multe informații cu putință despre ce s-a întâmplat, unde s-a întâmplat și când
- informații despre cum vreți să fie rezolvată acest caz și
- numărul dvs. de telefon dacă sunteți de acord să îl dați astfel încât să vă putem suna și discuta despre reclamație.

Aceste informații ne vor ajuta să identificăm clar problema și ce trebuie să facem astfel încât să o rezolvăm.

<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>În cât timp pot face o reclamație?</p> <p>NHS are un termen limită de reclamații. În mod normal, trebuie să faceți reclamația în șase luni de la:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ evenimentul despre care doriți să faceți reclamație sau ▪ de când ați aflat că aveți motiv să reclamați dar nu mai târziu de 12 luni de la evenimentul în sine. <p>Dar dacă considerați că termenul limită nu ar trebui aplicat în cazul reclamației dvs., vă rugăm să vorbiți cu persoana care o tratează. În anumite situații, reclamația poate fi acceptată și după termenul limită. Puteți sesiza Ombudsman-ul pentru serviciile publice scoțiene (Scottish Public Services Ombudsman) dacă NHS decide să nu vă accepte reclamația (a se vedea pagina 9 pentru mai multe informații).</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>Ce se întâmplă dacă m-am răzgândit după ce am făcut reclamația?</p> <p>Vă puteți schimba părerea oricând despre trimiterea unei reclamații. Vă rugăm să anunțați persoana care vă tratează reclamația cât mai curând posibil.</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>The early resolution stage</p> <p>If your complaint is straightforward and can be easily resolved, staff will try to sort it out in five working days or less, unless</p>	<p>Ce se întâmplă atunci când fac reclamație?</p> <p>NHS face tot posibilul să rezolve reclamațiile rapid și cât mai aproape de punctul de serviciu posibil. Acest lucru ar putea însemna prezentarea unor scuze și unei explicații dacă ceva clar a mers prost precum și acțiune imediată pentru remediere.</p> <p>NHS are o procedură de reclamații în două etape. Aveți, de asemenea, și dreptul de a trimite reclamația la Ombudsman dacă sunteți nemulțumit(ă) de investigația departamentului.</p> <p>Etapa de rezolvare timpurie</p> <p>Dacă reclamația dvs. este simplă și poate fi rezolvată rapid, personalul va încerca să o rezolve în cinci zile lucrătoare sau mai puțin, cu</p>

<p>there are exceptional circumstances. This stage of the complaints process is called ‘early resolution’.</p> <p>The investigation stage</p> <p>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>excepția unor circumstanțe excepționale. Această etapă a procesului de reclamație se numește „rezolvare timpurie”.</p> <p>Etapa de investigare</p> <p>Dacă reclamația dvs. este mai gravă și mai complexă sau nu a fost rezolvată în etapa de rezolvare timpurie, va trebui să fie investigată. Aceasta se numește „etapa de investigare”.</p> <p>În etapa de investigare, personalul vă va trimite o scrisoare în trei zile lucrătoare prin care vă confirmă primirea reclamației. Ar putea, de asemenea, să ia legătura cu dvs. prin telefon pentru a discuta reclamația și pentru a înțelege ce rezultat doriți.</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 ▪ 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 	<p>Când voi primi răspunsul complet?</p> <p>Personalul vă va trimite un răspuns complet, în scris, în 20 de zile lucrătoare de la primirea reclamației. În faza de investigare acest răspuns trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ să demonstreze că personalul a analizat reclamația dvs. ▪ a răspuns la toate problemele ridicate de dvs. ▪ să vă prezinte scuze dacă ceva nu a mers bine ▪ să vă explice ce măsuri s-au luat sau se vor lua pentru a împiedica ceea ce s-a întâmplat să se mai întâmple din nou ▪ dacă este necesar, să explice de ce NHS nu poate face mai multe cu privire la anumite părți ale reclamației dvs. ▪ să vă ofere șansa să discutați cu un membru al personalului dacă este ceva ce nu înțelegeți din scrisoare

<p>is anything in the letter you don't understand, and</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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>și</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ să includă informații despre Ombudsman-ul pentru serviciile publice scoțiene (Scottish Public Services Ombudsman) dacă sunteți nemulțumit(ă) de răspunsul primit sau despre modul cum a fost tratată reclamația dvs. și doriți să mergeți mai departe (a se vedea pagina 9 pentru mai multe informații). <p>În anumite cazuri, am putea avea nevoie de mai mult timp pentru a vă da un răspuns complet și este posibil să nu putem respecta acele termene. Dacă se va întâmpla acest lucru, personalul vă va informa și vă va spune de ce.</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 	<p>Cine mă poate ajuta cu reclamația? Alte persoane care vă pot ajuta cu reclamația.</p> <p>Asistență și consiliere independentă</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dacă doriți să discutați cu cineva ca să obțineți sfaturi sau ajutor pentru formularea reclamației, vă rugăm să cereți unui membru al personalului detalii despre serviciul de asistență și consiliere a pacienților (Patient Advice and Support Service (PASS)) care este disponibil în zona dvs. prin biroul local de consiliere a cetățenilor (citizens advice bureau). A se vedea pagina 11 pentru date de contact. <p>Reprezentare</p> <ul style="list-style-type: none"> • dacă doriți să vă ajute cineva pentru a vă exprima părerile, puteți solicita un reprezentant. Reprezentantul este independent de NHS și vă poate ajuta să vă asigurați că vă faceți auzite punctele de vedere și că aveți acces la informațiile de care aveți nevoie pentru a

<p>able to tell you about advocacy services in your area.</p> <p>Mediation</p> <p>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.</p>	<p>lua deciziile proprii. Departamentul NHS sau responsabilul cu tratarea feedbackului și reclamațiilor (Feedback and Complaints Officer) va fi în măsură să vă spună despre serviciile de reprezentare din zona dvs.</p> <p>Mediere</p> <p>Anumite reclamații pot fi rezolvate prin mediere. Acesta este un serviciu prin care mediatori independenți ajută părțile să ajungă la o înțelegere. Puteți solicita dvs. medierea sau v-ar putea fi oferită de departamentul de sănătate însă nu se poate continua decât dacă ambele părți sunt de acord. Responsabilul cu feedback-ul și reclamațiile de la departamentul local de sănătate vă poate spune mai multe despre mediere.</p>
<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</p>	<p>Și dacă nu sunt mulțumit(ă) de modul în care NHS a tratat reclamația mea?</p> <p>Dacă NHS a investigat în totalitate reclamația dvs. și încă sunteți nemulțumit(ă), puteți cere Ombudsman-ului pentru servicii publice scoțiene (Scottish Public Services Ombudsman) să o revizuiască.</p> <p>Ombudsman-ul nu poate revizui, în mod normal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reclamații care nu au trecut prin toată procedura noastră de reclamații, deci, asigurați-vă că s-a făcut înainte să contactați Ombudsman-ul • evenimente care s-au întâmplat sau despre care ați aflat acum mai mult de 12 luni sau • cazuri care au fost sau sunt pe rol în instanță.

<p>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>Puteți contacta Ombudsman-ul</p> <p>Personal SPSO 4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS</p> <p>Prin poștă Freepost SPSO (nu aveți nevoie de timbru)</p> <p>Prin telefon: 0800 377 7330</p> <p>Website www.spsso.org.uk Contact online www.spsso.org.uk/contact-form</p>
<p>How can I find out more?</p> <p>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>Scottish Ambulance Service</p> <ul style="list-style-type: none"> • To complain about the ambulance service, contact: Patient Experience Team 	<p>Cum pot afla mai multe?</p> <p>Pentru mai multe informații despre orice din această fișă și pentru a obține broșura în altă limbă sau format, contactați:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamentul dvs. local NHS și cereți să discutați cu cineva despre reclamații și feedback. Găsiți date de contact ale departamentului NHS: <ul style="list-style-type: none"> - În cartea de telefoane la secțiunea „servicii de sănătate - sunând la linia de asistență NHS inform la numărul 0800 22 44 88 sau - căutând pe internet pe www.nhsinform.scot • linia de asistență NHS inform la numărul 0800 22 44 88 (telefon text 18001 0800 22 44 88) • serviciul pentru asistență și consiliere a pacienților (SACP) (Patient Advice and Support Service (PASS)) de la biroul local de consiliere a cetățenilor (citizens advice bureau) sau la numărul 0800 917 2127. <p>Dacă doriți să contactați biroul local, puteți găsi adresa pe internet (www.cas.org.uk/pass).</p> <p>Serviciul de ambulanță scoțiană (Scottish Ambulance Service)</p>

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
The State Hospital
Carstairs, Lanark ML11 8RP
Phone **01555 842 200**

- Pentru reclamații despre **serviciul de ambulanță**, contactați:

Patient Experience Team
Corporate Affairs & Engagement
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Gyle Square, 1 South Gyle Crescent
Edinburgh EH12 9EB
Telefon **0131 314 0000**

NHS 24

- pentru reclamații despre **NHS 24**, contactați:

Patient Affairs Service
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
Telefon **0141 337 4597**

Spitalul Național Golden Jubilee (Golden Jubilee National Hospital)

- pentru reclamații despre **Spitalul Național Golden Jubilee (Golden Jubilee National Hospital)**, contactați:

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

Spitalul de Stat (State Hospital)

- pentru reclamații despre **Spitalul de Stat (State Hospital)**, contactați:

Complaints Officer

	<p>The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP Telefon: 01555 842 200</p>
<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:</p> <p>Consent – it’s your decision explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment.</p> <p>How to see your health records explains your right to see or have a copy of your health record.</p> <p>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.</p>	<p>Informații despre drepturi privitoare la sănătate</p> <p>The Charter of Patient Rights and Responsibilities (Carta drepturilor și responsabilităților pacientului) vă oferă un rezumat despre ce așteptări puteți avea atunci când folosiți NHS în Scoția, împreună cu drepturile și responsabilitățile dvs.</p> <p>Seriile de fișe Your health, your rights (Sănătatea dvs., drepturile dvs.) vă spun mai multe despre ce înseamnă aceste drepturi pentru dvs.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acces: drepturile dvs. atunci când accesați serviciile NHS în Scoția. (Access: your rights when accessing NHS services in Scotland) ▪ Comunicare și participare: dreptul la informare și implicare în decizii legate de îngrijirea sănătății și serviciilor. (Communication and participation: the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services.) ▪ Confidențialitate: dreptul la păstrarea în siguranță și în confidențialitate a informațiilor personale despre sănătate. (Confidentiality: the right for your personal health information to be kept secure and confidential.) ▪ Respect: dreptul de a fi tratat(ă) cu respect și demnitate. (Respect: the right to be treated with dignity and respect.) ▪ Siguranță: dreptul la îngrijire sigură și eficientă. (Safety: the right to safe and effective care.) ▪ Timpul de așteptare în spitale: cât de repede ar trebui să primiți asistență medicală în spitale. (Hospital waiting times:

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.

how quickly you should receive hospital care.)

Pentru mai multe despre drepturile la sănătate a se vedea următoarele:

Consent – it's your decision (Consimțământ – este decizia ta) vă explică cum ar trebui să fiți implicat în decizii legate de asistența medicală și tratamentele oferite.

How to see your health records (Cum puteți vedea fișa dvs. medicală) vă explică dreptul de a vedea sau obține o copie a fișei medicale.

Health care for overseas visitors (Asistență medicală pentru vizitatorii din străinătate) este un set de fișe care explică la ce servicii NHS se pot aștepta vizitatorii din străinătate să primească în timp ce sunt în Scoția.

Informații pentru tineri

Consent – your rights (Consimțământ – drepturile tale) explică cum ar trebui să fiți implicat în decizii legate de asistența medicală și tratamentele oferite.

Confidentiality – your rights (Confidențialitate – drepturile tale) vă explică cum păstrează serviciul de sănătate informațiile despre dvs. în confidențialitate.

Have your say! Your right to be heard (Dreptul la cuvânt! Dreptul la opinie) vă spune cum puteți oferi feedback sau face reclamație despre NHS.

Informații pentru îngrijitori

Caring and consent (Îngrijire și consimțământ) explică drepturile dvs. de a fi implicat în deciziile legate de asistența medicală oferită adultului pe care îl îngrijiți.

Information about health services

- **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.

Informații despre servicii de sănătate

- **Getting NHS dental treatment in Scotland (Cum să obții tratament stomatologic prin NHS în Scoția)** vă explică cum să folosiți serviciile stomatologice prin NHS în Scoția.
- **It's okay to ask (Este în regulă să întrebi)** vă oferă sfaturi și întrebări utile pe care le puteți pune la programările de îngrijire a sănătății.
- **The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy (Serviciul de medicație cronică prin NHS la farmacia ta locală)** vă explică despre serviciile oferite de NHS persoanelor cu condiții medicale pe termen lung.
- **Your guide to free NHS eye examinations in Scotland (Ghidul tău pentru controale oftalmologice gratuite prin NHS în Scoția)** vă oferă informații despre controalele oftalmologice gratuite oferite prin NHS în Scoția, pentru toți locuitorii Regatului Unit.

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

Am făcut tot posibilul ca informațiile conținute în această fișă să fie corecte. Însă, această fișă este doar pentru informare și nu face parte din Carta drepturilor și responsabilităților pacientului (Charter of Patient Rights and Responsibilities). Aceasta se aplică orientativ, prin urmare, nu trebuie să o considerați o interpretare completă a legii.

Produsă de NHS inform. Versiunea 2 publicată în martie 2017

