

# Informacja dla pacjentów ambulatoryjnych

[Information for Outpatients – Polish]

## Zmiany dotyczące wizyty

Aby odwołać lub zmienić termin wizyty, należy skontaktować się z nami pod numerem telefonu lub adresem e-mail podanymi na zawiadomieniu o wizycie.

To pozwoli na wykorzystanie zwolnionej daty na umówienie innego pacjenta. W razie niezjawienia się na wizycie bez wcześniejszego powiadomienia o tym przychodni możemy skierować pacjenta z powrotem pod opiekę lekarza pierwszego kontaktu. Jest to zgodne z polityką dotyczącą nieobecności i odwoływania wizyt NHS Greater Glasgow and Clyde.

Prosimy o nieprzychodzenie na wizytę w przypadku grypy lub biegunki czy wymiotów.

## Telefon z przypomnieniem o wizycie

Szpital korzysta z automatycznego systemu głosowego w celu przypominania pacjentom o wizycie.

System pyta pacjenta, czy pojawi się na wizycie. Jeśli nie, wykorzystamy ten dzień na umówienie innego pacjenta.

Jeśli pacjent nie życzy sobie takiego przypomnienia przez telefon, prosimy skontaktować się z nami pod numerem telefonu lub adresem e-mail podanymi na zawiadomieniu.

## Pomoc w przypadku specjalnych potrzeb

Jeśli potrzebna jest pomoc w jakiegokolwiek z następujących kwestii, należy zadzwonić pod numer podany na zawiadomieniu i wizycie.

- Problemy ze wzrokiem, słuchem lub potrzebna obecność tłumacza ustnego.
- Mobilność, specjalny sprzęt lub inne potrzeby.

## Podróż do szpitala

Aby dowiedzieć się, jak można dojechać do szpitala, prosimy zadzwonić na infolinię Traveline pod numerem 0871 200 2233 lub wejść na stronę [www.travelinescotland.com](http://www.travelinescotland.com)

## Transport pacjenta

### (karetka z lekarzem lub karetka przewozowa)

Wizyta w szpitalu lub przychodni nie oznacza, że dany pacjent kwalifikuje się do transportu pacjentów.

Jeśli z przyczyn medycznych potrzebny jest transport medyczny, powinien on zostać zorganizowany przez pacjenta lub jego opiekuna.

W tym celu należy skontaktować się ze Scottish Ambulance Service (Szkockie Usługi Pogotowia Ratunkowego i Transportu Sanitarnego) pod numerem 0300 123 1236. Zostanie wówczas zadana seria pytań w celu określenia Państwa potrzeb.

Jeśli karetka nie jest już potrzebna, należy możliwie jak najszybciej, przed datą wizyty zadzwonić pod numerem 0800 389 1333 i podać imię oraz nazwisko, adres, numer telefonu, datę wizyty i nazwę szpitala lub przychodni. Jest to numer automatycznej sekretarki (nie można za jej pośrednictwem odwołać wizyty – poinformowanie o niepojawieniu się na wizycie leży w gestii pacjenta).

Należy pamiętać, że osoba towarzysząca zostanie zabrana jedynie wtedy, jeśli będzie to niezbędne dla pacjenta z medycznego punktu widzenia.

## Co należy ze sobą zabrać

- Zawiadomienie o wizycie.
- Lista wszystkich obecnie przyjmowanych leków, w tym także witamin oraz leków ziołowych, homeopatycznych czy alternatywnych.
- Lista przepisanych ponownie leków (jeśli dotyczy).
- Wszelkie pytania do lekarza (być może pacjent będzie chciał je zapisać).

## System obsługi pacjentów ambulatoryjnych

W niektórych z naszych szpitali funkcjonuje system obsługi pacjentów ambulatoryjnych. System ten wykorzystuje prosty komputer z ekranem dotykowym.

Uwaga:

- W razie jakichkolwiek wątpliwości lub problemów z korzystaniem z systemu należy zapytać jednego z przewodników lub udać się bezpośrednio do recepcji przychodni.

## Czego należy się spodziewać w przychodni

- Różne przychodnie mogą być otwarte w tym samym czasie i mieć inne terminy. Nie znaczy to, że dany pacjent wypadł z kolejki.
- Jeśli przychodnie będą mieć opóźnienia, poinformujemy o tym i będziemy aktualizować te informacje.
- Czas trwania wizyty może być różny, dlatego prosimy upewnić się, że mają Państwo czas, aby poczekać w razie opóźnienia. Podczas wizyty mogą być wykonywane badania. Jeśli plan leczenia uwzględnia operację, wizyta może obejmować ocenę przedoperacyjną (sprawdzenie stanu zdrowia przed operacją) w tym samym dniu.
- Pacjent spotka się wówczas z konsultantem, członkiem zespołu lub pielęgniarką. W trakcie tego spotkania może mu towarzyszyć przyjaciel lub krewny.
- Jeśli potrzebne będą kolejne wizyty, ten temat także zostanie omówiony.
- Gdy tylko wyniki będą dostępne, skontaktujemy się z lekarzem pierwszego kontaktu opiekującym się danym pacjentem. Przed umówieniem się na wizytę prosimy o sprawdzenie w przychodni swojego lekarza pierwszego kontaktu, czy mają już wyniki.
- Niektóre testy lub badania są wysyłane do konsultanta szpitalnego, nie do lekarza pierwszego kontaktu. Pacjent zostanie o tym poinformowany w trakcie testu lub badania.
- Pacjent ma prawo do uzyskania drugiej opinii. W razie takiej konieczności należy poprosić o to konsultanta opiekującego się danym pacjentem.
- Na życzenie pacjent może uzyskać dostęp do dokumentacji dotyczącej swojego zdrowia. Starszy członek personelu udzieli rady w kwestii dalszego postępowania.

**Parking** jest darmowy (z wyjątkiem Glasgow Royal Infirmary), jednak maksymalny czas pozostawienia tam samochodu to 4 godziny od poniedziałku do piątku (od 7:30 do 16:00). Prosimy zapewnić sobie odpowiednią ilość czasu na znalezienie miejsca parkingowego. Miejsca dla niepełnosprawnych są dostępne na parkingach głównych.

## Zakaz palenia

Szpital stosuje Politykę **środków wolnych od dymu tytoniowego**. Oznacza to, że nie wolno palić w budynkach NHS, przy wejściach, w drzwiach, na parkingu i na całym terenie szpitala. Zakaz ten obejmuje także papierosy elektroniczne czy używanie parownika.

## Uprzejmość względem personelu

Podczas wizyty personel traktuje pacjentów z godnością i szacunkiem. Oczekujemy, że nasz personel będzie traktowany w takim samym sposób. Obrażliwe zachowanie lub przemoc nie będą tolerowane i rozważymy pozwanie każdej osoby, której zachowanie będzie nieakceptowalne.

## **Praktyki studentów**

Istotną częścią naszej pracy w szpitalu jest uczenie i szkolenie studentów w zawodzie medycznym, pielęgniarskim i innych.

Pacjent ma prawo zdecydować, czy życzy sobie brać udział w procesie uczenia się studentów lub badaniach medycznych. Zostanie o to zapytany przed konsultacją.

## **Poufność informacji zdrowotnych**

Prosimy o zapoznanie się z załączoną ulotką z instrukcjami.

## **Pokój wypoczynkowy**

W większości szpitali dostępny jest pokój wypoczynkowy lub sanktuarium – miejsca do wyciszenia się, medytacji i modlitwy. Każdy może z nich korzystać.

## **Koszty podróży**

Pacjenci mogą ubiegać się o zwrot kosztów podróży, jeśli korzystają z kredytu rodzinnego, wsparcia dochodów lub mają niskie dochody.

Uwaga:

- Pacjenci muszą przedstawić dowód uprawnienia, np. pismo potwierdzające prawo do świadczenia, świadectwo HC2, kartę zwolnienia z opłat NHS dla otrzymujących świadczenia typu tax credit (NHS Tax Credit Exemption Card), Kartę Rejestracyjną Azylanta (Asylum Registration Card, ARC).
- Bilety autobusowe lub kolejowe będą wymagane jako potwierdzenie.
- Możemy zwrócić koszty paliwa pacjentom korzystającym z samochodu.
- W niektórych przypadkach można ubiegać się także o zwrot kosztów podróży osoby towarzyszącej.
- Nie będziemy zwracać kosztów przejazdu taksówką.
- Wszyscy pacjenci przyjeżdżający z obszaru Highlands and Islands mają prawo do ubiegania się o zwrot części lub pełnych kosztów podróży środkami transportu publicznego.

Aby uzyskać dalsze informacje lub wskazówki dotyczące lokalizacji kasy, należy zapytać personel.

## **Dostępne usługi**

Dostępne są kawiarnie – o ich lokalizację należy zapytać personel.

## **Komentarze i sugestie**

Będziemy wdzięczni za komentarze i sugestie dotyczące jakiegokolwiek aspektu związanego z wizytą w szpitalu.

Należy w tym celu porozmawiać z członkiem personelu lub skorzystać z internetowego systemu informacji zwrotnej.

[www.nhsqgc.org.uk/patientfeedback](http://www.nhsqgc.org.uk/patientfeedback)

Można także zostawić swój komentarz w witrynie Patient Opinion pod adresem

[www.patientopinion.org.uk](http://www.patientopinion.org.uk)

## **Skargi**

W razie chęci złożenia skargi należy w pierwszej kolejności porozmawiać ze starszym członkiem personelu.

Można zapytać o ulotkę z instrukcjami dostępną w każdej przychodni. Można także skontaktować się z Biurem ds. skarg pod numerem 0141 201 4500 lub adresem

[complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk)