

## **PRATIQUE ET CHARTE DES PATIENTS**

### **LES RESPONSABILITÉS DE NOTRE PRATIQUE**

- Vous avez le droit de choisir la pratique du médecin généraliste, et d'être accepté par cette pratique, à moins qu'il n'y ait un motif raisonnable pour nous de refuser (comme vous ne résidez pas dans la zone de chalandise), auquel cas vous serez informé de la raison .
- Vous avez le droit d'être traité avec dignité et respect et nous traiterons tous les patients de manière juste et respectable.
- Nous avons le devoir de ne pas discriminer les patients ou le personnel et d'adhérer à l'égalité des chances et à la législation sur les droits de l'homme et les droits de l'homme.
- Vous avez le droit à la vie privée et à la confidentialité et vous vous attendez à ce que le NHS conserve vos informations confidentielles en toute sécurité. Vous avez le droit d'être traité par un professionnel de la qualité, par un personnel qualifié et expérimenté, dans une pratique qui répond aux exigences de sécurité et de qualité requises.
- Nous avons la responsabilité de fournir à tous les patients des soins sûrs et de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour protéger les patients contre les dommages évitables.
- Vous pouvez accéder aux rendez-vous de pratique du médecin généraliste (pendant les heures de chirurgie) par téléphone, services en ligne ou rendez-vous face à face avec l'un de nos réceptionnistes.
- Vous avez accès à des services en dehors des heures d'ouverture et des services prolongés qui permettent aux médecins généralistes et aux infirmières praticiennes de prendre rendez-vous après 18 h 30 les jours de semaine et les fins de semaine.
- Nous mettrons à votre disposition nos dépliants d'utilisation et des informations en ligne, vous informant de nos heures d'ouverture et du (des) service (s) que nous fournissons.
- Nous hébergeons et promovons un groupe de participation des patients (PPG), auquel tous les patients et soignants de la région sont invités à adhérer, ce qui favorise la participation des patients et du public à la pratique et aux systèmes de santé locaux, le cas échéant.
- Nous avons une politique de plaintes qui sera suivie et sera traitée en temps opportun, cela n'affectera pas vos soins, ou comment vous êtes traité par notre équipe de pratique

## **VOS REPOSNIBILITES EN TANT QUE PATIENT**

- Vous devez vous inscrire à un cabinet de médecin généraliste, le principal point d'accès pour les soins primaires du NHS.
- Vous devez traiter le personnel du NHS et les autres patients avec respect et reconnaître la violence ou la cause de nuisance ou de perturbation dans les locaux du NHS, cela pourrait entraîner des poursuites et vous pourriez être désinscrit de la pratique.
- Vous avez le droit de ne pas discriminer illégalement les services du NHS , notamment en raison du sexe, de la race, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions religieuses, du changement de sexe, de la grossesse et de la maternité. .
- Vous devez fournir à votre médecin généraliste des informations précises sur votre état de santé, votre état et votre état.
- Vous devez prendre vos responsabilités personnelles et contribuer de manière significative à la santé et au bien-être de votre personne et de celle de votre personne à charge.
- Les programmes nationaux de santé publique tels que le dépistage du col de l'utérus, la vaccination et la vaccination sont importants pour la prévention et le diagnostic précoce. S'il vous plaît, profitez-en pour participer.
- S'il vous plaît éviter d'appeler pendant les heures de pointe du matin pour les questions non urgentes, utiliser les installations de réservation en ligne, le cas échéant.
- Vous devez toujours participer aux événements ou annuler les rendez-vous le plus rapidement possible. Le traitement d'autres patients peut être retardé si la pratique ne sait pas que vous ne pouvez pas y assister et que cela vous fait perdre un temps précieux qui aurait pu être consacré à un autre patient. La pratique a des politiques pour traiter avec les non-participants (qui n'annulent pas les rendez-vous) et cela pourrait entraîner votre désinscription à la pratique.
- Veuillez lire notre dépliant sur la pratique ou visitez la page Nouveaux patients sur notre site Web, où vous pouvez télécharger, visualiser et imprimer une copie de notre dernier dépliant sur la pratique. Cela aidera à l'information sur les soins primaires et les services que nous offrons.
- Nous accueillons votre participation. Si vous souhaitez en savoir plus, demandez à un membre de notre équipe de pratique comment rejoindre notre PPG. Même si vous n'êtes pas membre, s'il vous plaît la façon dont vous pouvez partager vos impressions avec nous ti aider à améliorer nos services pour tous.
- Si vous avez des commentaires positifs ou négatifs de vous - même sur le nom d'une tierce personne par rapport à vos expériences, traitements et services, vous pouvez contacter le responsable de la pratique si vous avez une plainte, ou vous pouvez par écrit après la pratique de traitement des plaintes ou en contactant NHS England.

## **CHARTE DE PRATIQUE**

Ce que nous nous efforçons de fournir à nos clients ;

- Consulter un médecin pour des consultations pour des problèmes non urgents
- En cas d'urgence médicale, voir ou parler à un médecin dans les 24 et 48 heures selon les circonstances médicales
- Voir l'infirmière de pratique pour les tests spécialisés et de routine
- Être référé pour d'autres tests et / ou un traitement s'il est approprié
- Avoir un bilan de santé sur une base annuelle si vous avez plus de 65 ans (sang de routine / BP, etc.)
- Bénéficier d'une gamme d'installations attendues d'une bonne pratique générale, y compris la surveillance des enfants, la promotion de la santé, les cliniques d'asthme et de diabète et d'autres services

## **AIDEZ NOUS À VOUS AIDER**

Notre but est de vous offrir un bon service et vous serez vu dans un délai raisonnable du problème médical en développement. Cependant, pour que nous puissions vous offrir ce service, nous vous demandons votre aide en gardant ce qui suit:

- Toujours réserver un rendez - vous pour des problèmes non urgents en r ing ING ou visitez ing l'opération de 08h00 du lundi au vendredi de réserver et toujours arriver 10 minutes avant votre rendez - vous
- N'oubliez pas d'annuler vos rendez-vous à temps si vous ne participez pas ou si vous ne pouvez pas y assister, afin qu'ils puissent être offerts à d'autres patients
- Toujours assister à la chirurgie autant que possible, les visites sont seulement pour les patients qui sont trop malades ou trop fragiles pour assister
- Les rendez-vous d'urgence peuvent être pris quand il est considéré comme une urgence médicale
- Toujours traiter les réceptionnistes et les membres du personnel avec courtoisie et respect et ils feront de même
- Tenez-nous au courant de vos coordonnées exactes afin que nous puissions tenir vos dossiers à jour, surtout lorsque vous déménagez.

## **GDPR (REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES) MAI 2018**

Nous comprenons à quel point il est important de garder vos informations personnelles en toute sécurité et nous prenons cela très au sérieux. Nous avons pris des mesures pour nous assurer que vos informations personnelles sont traitées de la meilleure façon possible et nous les examinons régulièrement.

Veuillez lire notre avis de confidentialité sur notre site Web pour plus d'informations.

## **RETIRER LES PATIENTS DE LA LISTE DES PRATIQUES**

Les agressions et les propos injurieux adressés à tout membre du personnel entraîneront l'expulsion immédiate du patient. La police et la GCC seront informées. Une grossièreté répétée de la part du patient entraînera un avertissement écrit et une incapacité à s'améliorer entraînera son retrait de la liste d'exercices.

## **PARTAGE DE DONNÉES**

Tous les patients nouvellement enregistrés recevront le dossier contenant des informations sur les modifications apportées à la manière dont les informations sont stockées et gérées, ainsi que sur votre dossier de soins de santé. La pratique conseille de lire attentivement cette information et permet de créer un SCR pour vous. Si vous refusez de le faire, vous devez remplir les formulaires pertinents, les renvoyer au responsable de la pratique qui enregistrera ces informations sur l'ordinateur.

Vous pouvez avoir le droit d'exiger que cet enregistrement ne soit pas partagé avec quelqu'un qui n'est pas impliqué dans la fourniture de vos soins de santé directs.

Si vous souhaitez vous renseigner sur vos droits en ce qui concerne le non-partage des informations sur ce dossier, veuillez contacter notre responsable de la protection des données.

Pour en savoir plus sur l'utilisation plus large des informations confidentielles, consultez le site <https://digital.nhs.uk/services/national-data-opt-out-programme> .

Si vous souhaitez que vos données ne soient pas partagées, vous pouvez opt -out;

[Veuillez cliquer ici pour télécharger notre formulaire de consentement au partage de données, veuillez vous assurer de cocher la case appropriée avant de la remettre à notre réception](#)

Pour des préoccupations concernant vos soins primaires, contactez PALS (PATIENTS AND LIASON SERVICE), ou [visitez le site Web](#) pour plus d'informations.

## **TOLÉRANCE ZÉRO**

Nous soutenons fortement la politique du NHS sur la tolérance zéro. Quiconque assiste à la chirurgie et abuse des médecins généralistes, du personnel ou d'autres patients, que ce soit verbalement, physiquement ou d'une façon menaçante, risque de se retirer de la liste de pratique. Dans les cas extrêmes, nous pouvons convoquer la police pour retirer les délinquants des lieux d'exercice.

**NOUS COMPRENONS COMBIEN IL EST IMPORTANT DE PROTÉGER VOS INFORMATIONS PERSONNELLES EN TOUTE SÉCURITÉ ET NOUS PRENONS CELA TRÈS AU SÉRIEUX. NOUS AVONS PRIS DES MESURES POUR NOUS ASSURER QUE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES SONT TRAITÉES DE LA MEILLEURE FAÇON POSSIBLE ET NOUS LES RÉVISONNONS RÉGULIÈREMENT.**

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES RPGR, CAR ELLE CONTIENT DES INFORMATIONS IMPORTANTES SUR LA MANIÈRE DONT NOUS UTILISONS LES INFORMATIONS PERSONNELLES ET DE SANTÉ QUE NOUS COLLECTONS EN VOTRE NOM.**

**DÉCLARATION MISE À JOUR LE SAMEDI 26 OCTOBRE 2019, PROCHAINE DATE D'EXAMEN LE LUNDI 26 OCTOBRE 2020**