

## **PRÁTICA E CARTA DO PACIENTE**

### **AS RESPONSABILIDADES DA NOSSA PRÁTICA PARA VOCÊ**

- Você tem o direito de escolher a prática de GP, e de ser aceito por esta prática, a menos que haja um motivo razoável para recusarmos (como você não mora dentro da área de captação), caso em que você será informado da razão .
- Você tem o direito de ser tratado com dignidade e respeito e trataremos todos os pacientes de maneira justa e respeitável.
- Temos o dever de não discriminar pacientes ou funcionários e de aderir à igualdade de oportunidades e à legislação sobre direitos humanos e étnicos.
- Você tem o direito à privacidade e confidencialidade e espera que o NHS mantenha suas informações confidenciais seguras. Você tem o direito de ser tratado com um padrão profissional de atendimento, por pessoal devidamente qualificado e experiente, em uma prática que atenda aos níveis exigidos de segurança e qualidade.
- Temos a responsabilidade de fornecer a todos os pacientes cuidados seguros e de fazer todo o possível para proteger os pacientes de danos evitáveis.
- Você pode acessar as consultas médicas de GP (durante o horário de cirurgia) por telefone, serviços on-line ou consultas cara a cara com uma de nossas recepcionistas.
- Você tem acesso a serviços fora de horas e estendidos que fornecem GP e consultas de enfermeira que estão disponíveis para os nossos pacientes depois das 18:30 h durante a semana e fins de semana.
- Disponibilizaremos nossos folhetos de prática e informações on-line, informando sobre nossos horários de funcionamento e o (s) serviço (s) fornecido (s).
- Nós hospedamos e promover um Grupo de participação do paciente (PPG), que todos os pacientes e cuidadores na área são bem-vindos para se juntar, este suporta paciente e participação pública em ambos os sistemas locais de saúde, conforme apropriado prática e.
- Nós temos uma política de reclamações que será seguida e será tratada em tempo hábil, isso não afetará o seu atendimento, ou como você é tratado pela nossa equipe de prática

## **SUAS REPOSIBILIDADES COMO PACIENTE**

- Você deve se registrar com uma clínica de GP, o principal ponto de acesso para atendimento primário do NHS.
- Você deve tratar a equipe do NHS e outros pacientes com respeito e reconhecer a violência ou a causa de incômodo ou distúrbio nas dependências do NHS, isso pode resultar em processo judicial e você pode ser dispensado da prática.
- Você tem o direito de não discriminar ilegalmente a prestação de serviços do NHS, inclusive por motivos de gênero, raça, deficiência, orientação sexual, crenças religiosas, redesignação de gênero, gravidez e maternidade ou status de parceria mental ou civil e não deve discriminar funcionários.
- Você deve dar ao seu clínico geral informações precisas sobre sua saúde, condição e status.
- Você deve assumir responsabilidade pessoal e fazer uma contribuição significativa para a saúde e bem-estar de sua própria e de seu dependente.
- Programas nacionais de saúde pública, como triagem cervical, imunização e vacinação, são importantes para prevenção e diagnóstico precoce. Por favor, aproveite a oportunidade para participar nestes.
- Por favor, evite ligar durante os horários de pico da manhã para assuntos não urgentes, use os meios de reserva on-line, quando apropriado.
- Você deve sempre comparecer aos serviços do Appo, ou cancelar os compromissos o mais rápido possível. O tratamento de outros pacientes pode ser adiado se a prática não tiver consciência de que você não pode comparecer e isso desperdiça tempo valioso que poderia ter sido gasto em outro paciente. A prática tem políticas para lidar com os não participantes (que não cancelam compromissos) e isso pode resultar no cancelamento da inscrição na prática.
- Por favor, leia nosso folheto de prática ou visite a página de Novos Pacientes em nosso site, onde você pode baixar, visualizar e imprimir uma cópia do nosso mais recente folheto de práticas. Isso ajudará com informações sobre os cuidados primários e serviços que oferecemos.
- Congratulamo-nos com a sua participação. Se você deseja saber mais, pergunte a um membro da nossa equipe de prática sobre como participar do nosso PPG. Mesmo se você não é um membro, por favor, como você pode compartilhar comentários com a gente para ajudar a melhorar os nossos serviços para todos.
- Se você tiver algum feedback positivo ou negativo de si mesmo em nome de um cuidador em relação às suas experiências, tratamentos e serviços, você pode entrar em contato com o gerente da clínica se tiver uma reclamação ou por escrito após o processo de reclamações práticas. ou entrando em contato com o NHS England.

## **CARTA DE PRÁTICA**

O que procuramos fornecer aos nossos clientes ;

- Consulte um médico para consulta para problemas não urgentes
- Em casos de emergências médicas, para ver ou falar com um médico dentro de 24 e 48 horas dependendo de circunstâncias médicas
- Veja o enfermeiro da prática para testes especializados e de rotina
- Ser encaminhado para novos testes e, ou tratamento, se for apropriado
- Tenha um exame de saúde anualmente se tiver mais de 65 anos (sangue de rotina / BP, etc.)
- Ser oferecido uma série de instalações esperadas de uma boa prática geral, incluindo vigilância infantil, promoção da saúde, clínicas de asma e diabetes e outros serviços

## **AJUDE-NOS PARA AJUDAR-LHE**

É nosso objetivo oferecer-lhe um bom serviço e você será visto dentro de um período de tempo razoável do problema médico em desenvolvimento. No entanto, para que possamos dar-lhe este serviço, solicitamos sua assistência, mantendo o seguinte:

- Sempre marcar uma consulta para problemas não urgentes por ring ou visite a cirurgia das 8.00h de segunda a sexta-feira para reservar e sempre chegar 10 minutos antes de sua nomeação
- Lembre-se de cancelar compromissos em tempo útil se você não estiver participando ou não pode comparecer, para que eles possam ser oferecidos a outros pacientes
- Participe sempre da cirurgia sempre que possível, as visitas são apenas para aqueles pacientes que estão muito doentes ou muito frágeis para comparecer
- As consultas de emergência podem ser feitas quando se considera uma emergência médica
- Sempre trate os recepcionistas e os membros da equipe com cortesia e respeito e eles farão o mesmo
- Mantenha-nos informados dos seus dados de contato corretos para que possamos manter seus registros atualizados, especialmente quando se mudar para casa

## **GDPR (REGULAMENTO GERAL DE PROTECÇÃO DE DADOS) MAIO DE 2018**

Entendemos como é importante manter suas informações pessoais seguras e seguras e levamos isso muito a sério. Tomamos medidas para garantir que suas informações pessoais sejam cuidadas da melhor maneira possível e analisamos isso regularmente.

Por favor, leia nosso aviso de privacidade em nosso site para mais informações.

## **REMOVER PACIENTES DA LISTA DE PRÁTICAS**

Assaltos e linguagem abusiva para qualquer membro da equipe resultará na remoção imediata do paciente. A polícia e a CCG serão informadas. A rudeza repetida do paciente resultará em um aviso escrito e a falta de melhoria resultará na remoção da lista de prática.

## **PARTILHA DE DADOS**

Todos os pacientes recém-cadastrados receberão o pacote que contém informações sobre alterações no modo como as informações são armazenadas e gerenciadas e seu registro de atendimento resumido. A prática aconselha que você leia esta informação cuidadosamente e permita que um SCR seja criado. Se você se recusar a fazê-lo, será necessário preencher os formulários relevantes, devolvendo-os ao gerente da clínica, que registrará essas informações no computador.

Você pode ter o direito de exigir que este registro não seja compartilhado com qualquer pessoa que não esteja envolvida na prestação de seus cuidados de saúde diretos.

Se você quiser saber mais sobre os seus direitos em relação ao não compartilhamento de informações sobre este registro, entre em contato com nosso Diretor de Proteção de Dados.

Para saber mais sobre a utilização mais ampla de informações pessoais confidenciais pleae visitar <https://digital.nhs.uk/services/national-data-opt-out-programme> .

Se você deseja que seus dados não sejam compartilhados você pode op out;

Por favor, clique aqui para baixar nosso Formulário de Consentimento para Compartilhamento de Dados, por favor, certifique-se de marcar a caixa apropriada antes de entregá-la à nossa recepção.

Para dúvidas sobre seus cuidados primários, entre em contato com o PALS (Serviço para pacientes e familiares) ou [visite o site](#) para obter mais informações.

## **TOLERÂNCIA ZERO**

Nós apoiamos firmemente a política do NHS sobre tolerância zero. Qualquer pessoa que atenda a cirurgia e abuse do médico de clínica geral, funcionários ou outros pacientes seja verbalmente, fisicamente ou de qualquer forma ameaçadora, arriscará a remoção da lista de prática. Em casos extremos, podemos convocar a política para remover os infratores das instalações da prática.

**ENTENDEMOS COMO É IMPORTANTE MANTER SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEGURAS E LEVAMOS ISSO MUITO A SÉRIO. TOMAMOS MEDIDAS PARA GARANTIR QUE SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEJAM TRATADAS DA MELHOR MANEIRA POSSÍVEL E AS ANALISAMOS REGULARMENTE.**

**LEIA ATENTAMENTE NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GDPR, POIS CONTÉM INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE COMO USAMOS AS INFORMAÇÕES PESSOAIS E DE SAÚDE QUE COLETAMOS EM SEU NOME.**

**DECLARAÇÃO ATUALIZADA NO SÁBADO, 26 DE OUTUBRO DE 2019, PRÓXIMA DATA DA REVISÃO NA SEGUNDA-FEIRA, 26 DE OUTUBRO DE 2020**