

## **CARTA DE PRÁCTICA Y PACIENTE**

### **LAS RESPONSABILIDADES DE NUESTRA PRÁCTICA PARA USTED**

- Usted tiene el derecho de elegir la práctica de GP y ser aceptado por esta práctica, a menos que exista un motivo razonable para rechazarlo (como que no vive dentro del área de influencia), en cuyo caso se le informará el motivo.
- Tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto, y trataremos a todos los pacientes de manera justa y respetable.
- Tenemos el deber de no discriminar a los pacientes o al personal, y adherirnos a la igualdad de oportunidades y la legislación étnica y de derechos humanos.
- Usted tiene derecho a la privacidad y confidencialidad y a esperar que el NHS mantenga su información confidencial a salvo y segura. Tiene derecho a ser tratado con un estándar de atención profesional, por personal calificado y experimentado, en una práctica que cumpla con los niveles requeridos de seguridad y calidad.
- Tenemos la responsabilidad de brindar a todos los pacientes atención segura y hacer todo lo posible para proteger a los pacientes de daños evitables.
- Puede acceder a citas de práctica de GP (durante horas de cirugía) por teléfono, servicios en línea o citas cara a cara con una de nuestras recepcionistas.
- Usted tiene acceso a servicios fuera de horario de oficina y servicios extendidos que brindan citas de médicos de familia y médicos de cabecera que están disponibles para nuestros pacientes después de las 18:30 p. M. Los días de semana y los fines de semana.
- Pondremos a su disposición folletos de práctica e información en línea, informándole sobre nuestro horario de atención y los servicios que brindamos.
- Presentamos y promovemos un grupo de participación del paciente (PPG), que todos los pacientes y cuidadores en la zona son bienvenidos a unirse, esto apoya al paciente y la participación del público, tanto en la práctica y los sistemas de salud locales, según proceda.
- Tenemos una política de quejas que se seguirá y se tratará de manera oportuna, esto no afectará su atención ni cómo será tratado por nuestro equipo de práctica.

## **SUS REPOSNIBILITES COMO PACIENTE**

- Debe registrarse con una práctica de GP, el principal punto de acceso para la atención primaria del NHS.
- Debe tratar al personal del NHS y a otros pacientes con respeto y reconocer la violencia o la causa de molestias o disturbios en las instalaciones del NHS, esto podría dar lugar a enjuiciamiento y podría ser dado de baja de la práctica.
- Tiene derecho a no discriminar ilegalmente la provisión de los servicios del NHS , incluidos motivos de género, raza, discapacidad, orientación sexual, creencias religiosas, reasignación de sexo, embarazo y maternidad, estado de pareja mental o civil y no debe discriminar al personal .
- Debe darle a su médico de cabecera información precisa sobre su salud, condición y estado.
- Debe asumir la responsabilidad personal y hacer una contribución significativa a la salud y bienestar de usted y de sus dependientes.
- Los programas nacionales de salud pública, como el cribado cervical, la inmunización y las vacunas, son importantes para la prevención y el diagnóstico precoz. Por favor, aprovecha la oportunidad para participar en esto.
- Por favor, evite llamar durante las horas punta de la mañana para asuntos no urgentes, use las instalaciones de reserva en línea cuando corresponda.
- Siempre debe asistir a los nombramientos, o cancelar citas tan pronto como sea posible. El tratamiento de otros pacientes puede retrasarse si la práctica no es consciente de que no puede asistir y esto consume un tiempo valioso que podría haberse gastado en otro paciente. La práctica tiene políticas para tratar con los no asistentes (que no cancelan las citas) y esto podría resultar en que se anule el registro de la práctica.
- Lea nuestro folleto de práctica o visite la página Nuevos pacientes en nuestro sitio web, donde puede descargar, ver e imprimir una copia de nuestro último folleto de práctica. Esto ayudará con la información sobre la atención primaria y los servicios que ofrecemos.
- Damos la bienvenida a tu participación. Si desea obtener más información, pregunte a un miembro de nuestro equipo de práctica sobre cómo unirse a nuestro PPG. Incluso si usted no es un miembro, por favor, cómo se puede compartir comentarios con nosotros TI ayudan a mejorar nuestros servicios para todos.
- Si tiene comentarios positivos o negativos de parte suya en nombre de un cuidador en relación con sus experiencias, tratamientos y servicios, puede comunicarse con el gerente de práctica si tiene una queja, o puede hacerlo por escrito siguiendo el proceso de quejas de práctica o poniéndose en contacto con NHS England.

## **CARTA DE PRÁCTICA**

Lo que nos esforzamos por brindarle a nuestro cliente ;

- Consultar a un médico para consultar problemas no urgentes
- En casos de emergencias médicas, para ver o hablar con un médico dentro de las 24 y 48 horas dependiendo de las circunstancias médicas
- Ver a la enfermera de práctica para pruebas especializadas y de rutina
- Ser referido para pruebas adicionales y, o tratamiento si es apropiado
- Realice un chequeo de salud anualmente si tiene más de 65 años (sangre / BP de rutina, etc.)
- Se le ofrecerá una variedad de instalaciones que se esperan de una buena práctica general que incluya vigilancia infantil, promoción de la salud, clínicas para el asma y la diabetes y otros servicios.

## **AYÚDANOS A AYUDARTE**

Nuestro objetivo es ofrecerle un buen servicio y será atendido en un período de tiempo razonable a partir del desarrollo del problema médico. Sin embargo, para que podamos brindarle este servicio, le pedimos su ayuda al cumplir con lo siguiente:

- Reservar una cita para problemas no urgentes por r ing ing ing o visite la cirugía de 8.00AM lunes a viernes de reserva y siempre llegar 10 minutos antes de su cita
- Recuerde cancelar las citas a tiempo si no asiste o no puede asistir, para que puedan ser ofrecidas a otros pacientes.
- Siempre asista a la cirugía siempre que sea posible, las visitas son solo para aquellos pacientes que están demasiado enfermos o demasiado débiles para asistir
- Se pueden hacer citas de emergencia cuando se considera una emergencia médica
- Siempre trate a los recepcionistas y al personal con cortesía y respeto, y ellos harán lo mismo
- Manténganos informados sobre sus datos de contacto correctos para que podamos mantener sus registros actualizados, especialmente cuando se mude a su hogar.

## **GDPR (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS) MAYO 2018**

Entendemos lo importante que es mantener su información personal segura y protegida y nos tomamos esto muy en serio. Hemos tomado medidas para asegurarnos de que su información personal sea atendida de la mejor manera posible y la revisamos regularmente.

Lea nuestro aviso de privacidad en nuestro sitio web para obtener más información.

## **ELIMINAR PACIENTES DE LA LISTA DE PRÁCTICAS**

Las agresiones y el lenguaje abusivo a cualquier miembro del personal resultarán en la eliminación inmediata del paciente. La policía y CCG serán informados. La rudeza repetida del paciente dará lugar a una advertencia por escrito y la falta de mejora dará como resultado la eliminación de la lista de práctica.

En todos los demás casos donde la relación médico / paciente se ha roto, la práctica le escribirá al paciente explicando el motivo de la eliminación del paciente.

## **COMPARTIR DATOS**

Todos los pacientes que se hayan registrado recientemente recibirán el paquete que contiene información sobre los cambios en la forma en que se almacena y administra la información, y su registro de atención resumida. La práctica aconseja leer detenidamente esta información y permite un SCR para que usted sea creado. Si no lo hace, debe completar los formularios pertinentes, devolviéndolos al administrador de práctica que registrará esta información en la computadora.

Es posible que tenga derecho a exigir que este registro no se comparta con ninguna persona que no participe en la prestación de su atención médica directa.

Si desea obtener más información sobre sus derechos con respecto a no compartir información en este registro, póngase en contacto con nuestro responsable de protección de datos.

Para obtener más información sobre el uso más amplio de información personal confidencial pleae visitar <https://digital.nhs.uk/services/national-data-opt-out-programme> .

Si desea que sus datos no se compartan, puede optar por salir;

Haga clic aquí para descargar nuestro Formulario de consentimiento para compartir datos, asegúrese de marcar la casilla correspondiente antes de entregarlo a nuestra recepción.

Si tiene inquietudes sobre su atención primaria, comuníquese con PALS (PACIENTES Y SERVICIO DE LIASON) o visite el sitio web para obtener más información.

## **TOLERANCIA CERO**

Apoyamos firmemente la política de tolerancia cero en el NHS. Cualquier persona que asiste a la cirugía y los abusos del GP, personal u otros pacientes ya sea verbal, física o de cualquier manera que sea amenazante, correrá el riesgo de exclusión de la lista práctica. En casos extremos, podemos llamar a la policía para eliminar los infractores de las instalaciones de práctica.

**ACTUALIZADO EN: VIERNES, 25 DE MAYO DE 2018**

[www.lmedicareagarwal.co.uk/](http://www.lmedicareagarwal.co.uk/)

**NHS**  
nhs.uk