



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales

Gabinet lekarza rodzinnego w Walii: Przewodnik po Twoich prawach



Poznaj swoje prawa

Nasze prawa mogą pomóc nam w wielu codziennych sytuacjach, w tym w gabinecie lekarza rodzinnego.

Znajomość praw pacjenta pozwala nam ustalić, jakie usługi powinny być dostępne, do czego jesteśmy uprawnieni oraz jakiego wsparcia i udogodnień możemy oczekiwać, gdy ich potrzebujemy.

Warto zatem wiedzieć, że jeśli mieszkasz w Walii, masz prawo do:

- zarejestrowania się w gabinecie lekarza rodzinnego;
- umówienia pierwszej wizyty w ciągu sześciu miesięcy od rejestracji;
- konsultacji z lekarzem osobiście, telefonicznie i przez Internet w godzinach otwarcia gabinetu;
- umówienia wizyty tego samego dnia, jeśli lekarz uzna, że Twój stan tego wymaga;
- umówienia wizyty u konkretnego pracownika służby zdrowia;
- bezpłatnych recept od farmaceuty w Walii (jeśli jesteś zarejestrowany/a u lekarza rodzinnego w Walii);
- dostępu do informacji oraz usług medycznych w sposób, który Ci odpowiada.
- dostępu do informacji o Twoim stanie zdrowia lub – w niektórych okolicznościach – do dokumentacji medycznej osoby zmarłej;
- wszelkie informacje, które przekazujesz lekarzowi rodzinnemu, są traktowane poufnie;
- ulotki informacyjnej określającej zakres usług świadczonych przez Twojego lekarza rodzinnego;
- informacji o tym, jak uzyskać pomoc i porady.
- otrzymania wszelkich dokumentów dostarczonych przez Radę ds. Zdrowia w języku walijskim;
- zarejestrowania się w innym gabinecie lekarza rodzinnego.

Świadczenie usług dla pacjentów

Oprócz znajomości swoich praw, warto również wiedzieć, jakie są obowiązki walijskich lekarzy rodzinnych względem ich pacjentów.

Walijscy lekarze rodzinni są zobowiązani do:

- świadczenia usług medycznych osobom, które zmagają się uleczalnymi chorobami, leczenia chorób przewlekłych oraz ogólnego leczenia pacjentów w stanie terminalnym;
- świadczenia usług medycznych w godzinach, które w odpowiednim stopniu zaspokajają uzasadnione potrzeby pacjentów;
- zapewniania, że pacjenci mogą skutecznie korzystać z opieki lekarza rodzinnego osobiście i przez Internet;
- zapewnienia, że pacjenci mają dostęp do usług medycznych w godzinach pracy w nagłych wypadkach;
- otwarcia gabinetu i zapewnienia, że personel jest obecny na miejscu w godzinach od 8:30 do 18:00;
- nagrania powitalnego komunikatu w języku angielskim i walijskim na telefonie;
- poinformowania, czy dana usługa medyczna jest płatna;
- uwzględnienia doświadczeń pacjentów w zakresie dostępu do usług medycznych i korzystania z nich oraz podejmowania odpowiednich działań, które mają rozwiązać wszelkie problemy związane z równością;
- rejestrowania oraz informowania o wymaganiach komunikacyjnych pacjentów, którzy zmagają się z utratą zdolności sensorycznych;
- zapewnienia, że wszelkie nowe znaki i ogłoszenia dotyczące usług medycznych są dostępne w dwóch językach, tj. w języku angielskim i walijskim.

Dobre praktyki

Ponadto gabinety lekarskie powinny podjąć dodatkowe środki, aby zapewnić pacjentom dostęp do potrzebnych im usług i wsparcia.

Dobre praktyki obejmują:

- oferowanie pakietu różnych usług: wizyty zdalne (telefoniczne lub wideo), osobiste, pilne, umawiane tego samego dnia oraz rezerwowane z wyprzedzeniem, wizyty ustalane przez gabinet w rozmowie z pacjentami;
- traktowanie wniosku złożonego przez Internet w taki sam sposób, jak rozmowy telefonicznej;
- oferowanie pacjentowi odpowiedniej konsultacji podczas pierwszego kontaktu z gabinetem na podstawie oceny potrzeb klinicznych pacjenta;
- zapewnienie usługi telefonicznej, która w pełni zaspokaja potrzeby pacjentów;
- uwzględnienie doświadczeń pacjentów związanych z dostępem do usług medycznych przez Internet oraz przez telefon;
- pytanie o preferowany język obsługi i odnotowanie preferencji pacjenta;
- zarejestrowanie faktu, że pacjent ma pod swoją opieką inną osobę.

Dowiedz się więcej

Komisarz opublikował bardziej szczegółowy przewodnik – „**Gabinety lekarzy rodzinnych w Walii: poradnik dla seniorów**” – który zawiera wszystkie niezbędne informacje, począwszy od rejestracji w gabinecie, przez umawianie wizyt i uczestnictwo w nich, po członków personelu zatrudnionych na różnych stanowiskach, powszechnie spotykanych w gabinetach lekarzy rodzinnych.

Jeśli chcesz otrzymać kopię poradnika, zadzwoń pod numer: 03442 640 670.

Możesz również pobrać przewodnik ze strony internetowej Komisarza: olderpeople.wales.

Przydatne kontakty

Jeśli obawiasz się, że Twój lekarz rodzinny nie traktuje Cię sprawiedliwie lub nie zapewnia odpowiednich usług i wsparcia, które odpowiadają Twoim potrzebom i realizują Twoje prawa, możesz zgłosić takie obawy bezpośrednio lekarzowi lub Radzie ds. Zdrowia.

Poniżej znajdują się dane kontaktowe innych organizacji, które mogą przekazać informacje oraz zapewnić wsparcie:

NHS 111

Wybierz numer 111 na telefonie 111.wales.nhs.uk

Llais

02920 235 558 laiswales.org

Biuro Porad i Wsparcia Równości

0808 800 0082 equalityadvisoryservice.com

Komisarz ds. Seniorów w Walii Usługa doradztwa i pomocy

03442 640 670 olderpeople.wales

www.olderpeople.wales



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales