

English	Arabic العربية
<p>The Charter of Patient Rights and Responsibilities</p> <p>Contents</p> <p>Introduction</p> <p>My health, my rights, my NHS</p> <ul style="list-style-type: none">• Accessing and using NHS services in Scotland• Communication and involving you• Privacy and confidentiality• Feedback, complaints and my rights <p>Further information</p>	<p>The Charter of Patient Rights and Responsibilities (ميثاق حقوق المريض ومسؤولياته)</p> <p>المحتويات</p> <p>مقدمة</p> <p>My health, my rights, my NHS (صحتي وحقوقى وهيئة الخدمات الصحية الوطنية)</p> <ul style="list-style-type: none">• الوصول إلى خدمات NHS واستخدامها في Scotland (أسكتلندا)• التواصل معك ومشاركتك• الخصوصية والسرية• التعليقات والشكاوى والحقوق <p>معلومات إضافية</p>

Introduction

Why the charter has been developed

The Patient Rights (Scotland) Act 2011 was passed by the Scottish Parliament on 24 February 2011 and received royal assent on 31 March 2011. Under the act, Scottish Ministers must publish a Charter of Patient Rights and Responsibilities which summarises the existing rights and responsibilities of people who use NHS services and receive NHS care in Scotland.

The act gives everyone the right to receive healthcare that:

- considers their needs;
- considers what would most benefit their health and wellbeing; and
- encourages them to take part in decisions about their health and wellbeing, and gives them the information and support to do so.

It also gives patients a right to give feedback and make comments, and raise concerns or complaints about the care they have received.

Find out more about the Patient Rights (Scotland) Act 2011 on the Scottish Government website (www.gov.scot) and the UK legislation website (www.legislation.gov.uk).

What the charter does

The Charter of Patient Rights and Responsibilities (the 'charter') summarises what you are entitled to when you use NHS services and receive NHS care in Scotland, and what you can do if you feel that your rights have not been respected.

The charter also explains what is expected of you when using the NHS in Scotland. Some of your responsibilities are set out in law. Others are what everyone is expected to do to help the NHS work effectively in Scotland and to help make sure it uses its resources responsibly.

لماذا تم وضع هذا charter (الميثاق)؟

صَدَّقَ الـ Scottish Parliament (البرلمان الأسكتلندي) على Patient Rights (Scotland) Act 2011 في 24 فبراير / شباط 2011 وصدرت الموافقة الملكية في 31 مارس / آذار 2011. وبموجب هذا القانون، يجب على الـ Scottish Ministers (الوزراء الأسكتلنديين) نشر Charter of Patient Rights and Responsibilities الذي يلخص الحقوق والمسؤوليات الحالية للأفراد الذين يتلقون خدمات NHS ورعاية NHS في Scotland (أسكتلندا).

يمنح هذا القانون الجميع الحق في تلقي رعاية صحية:

- تلبي احتياجاتهم.
- توفر لهم ما يفيد صحتهم ورفاهيتهم.
- تشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن صحتهم ورفاهيتهم وتمنحهم المعلومات والدعم اللازمين لذلك.

ويمنح هذا القانون كذلك المرضى الحق في تقديم التعليقات وإبداء الملاحظات وطرح الأسئلة وتقديم الشكاوى بشأن الرعاية التي يحصلون عليها.

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص Patient Rights (Scotland) Act 2011 من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (الحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot) والموقع الإلكتروني لتشريعات الـ UK (المملكة المتحدة) (www.legislation.gov.uk).

فائدة الـ charter (الميثاق)

الغرض من الـ Charter of Patient Rights and Responsibilities ("الـ charter (الميثاق)") هو تلخيص حقوقك عند استخدام خدمات NHS والحصول على رعاية NHS في Scotland (أسكتلندا)، وما يمكنك فعله في حال عدم تلقي حقوقك كاملة.

يوضّح الـ charter (الميثاق) أيضًا ما يجب عليك عند استخدام خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا)، ويحدّد القانون بعضًا من مسؤولياتك، ويأتي بعضها الآخر

The charter supports the principle of mutual respect – that is, everyone who uses and provides NHS services has a right to be treated as an individual and with consideration, dignity and respect.

The information in the charter is divided into the following areas.

- Providing and accessing NHS services in Scotland: your rights when using NHS health services
- Communication and involving you: your rights to be informed about your healthcare and services and to be involved in decisions about them
- Privacy and confidentiality: your rights to privacy and to have your personal health information protected
- Feedback and complaints: your rights to have a say about your treatment or care and to have any concerns and complaints dealt with

Who can use the charter

The charter is for everyone who accesses and uses NHS services and support in any part of Scotland. That includes patients, their carers, family members and NHS staff.

What we mean by NHS services

Throughout the charter, the terms 'NHS services' and 'NHS staff' refer to the services provided by your local health board and the staff they employ, special health boards, the Common Services Agency (known as National Services Scotland), and Healthcare Improvement Scotland where appropriate. This will normally include those who provide NHS primary care services (for example GPs, dentists, opticians and pharmacists) and their staff.

Find out more about the NHS in Scotland and your local health board on the NHS Scotland website (www.scot.nhs.uk).

While the health board is responsible for delivering health services, integration authorities are responsible for planning and commissioning delegated services in their areas. To integrate health and social care,

Scotland في NHS عمل هيئة (أسكتلندا) وللتأكد من استخدامها للموارد على نحو مسؤول.

يدعم charter (الميثاق) مبادئ الاحترام المتبادل بمعنى أن لدى جميع من يستخدمون خدمات NHS ويقدمونها الحق في تلقي معاملة كأفراد مستقلين مع الرعاية والكرامة والاحترام.

تنقسم المعلومات الواردة في charter (الميثاق) إلى الأنواع التالية:

- تقديم خدمات NHS والحصول عليها في Scotland (أسكتلندا): الحقوق التي ستحصل عليها أثناء خدمات NHS الصحية.
- التواصل معك ومشاركتك: حقوقك في معرفة الرعاية الصحية والخدمات التي تحصل عليها والمشاركة في اتخاذ القرارات في هذا الصدد.
- الخصوصية والسرية: حقوقك في الخصوصية وحماية معلوماتك الصحية الشخصية.
- التعليقات والشكاوى: حقوقك في إيصال صوتك بشأن العلاج أو الرعاية وإزالة المخاوف وحل الشكاوى التي تقدمها.

الأفراد المتاح له استخدام charter (الميثاق)

يتوفر charter (الميثاق) لكل من يحصل على خدمات ودعم NHS ويستخدمها في أي مكان في Scotland (أسكتلندا)، ويشتمل هذا على المرضى ومقدمي الرعاية وأفراد العائلة وفريق عمل NHS.

المقصود بخدمات NHS

في charter (الميثاق)، يشير مصطلح "خدمات NHS" و"فريق عمل NHS" إلى الخدمات المقدمة من مجلس صحي محلي والفريق الذي يقومون بتعيينه والمجالس الصحية الخاصة وCommon Services Agency (وكالة الخدمات المشتركة) المعروفة باسم National Services Scotland (الخدمات الوطنية في Scotland (أسكتلندا)) و Healthcare Improvement Scotland (تحسين الرعاية الصحية في Scotland (أسكتلندا)) حيثما كان ذلك مناسباً. ويشتمل هذا في العادة على من يقدمون خدمات الرعاية الأساسية ضمن هيئة NHS (مثل GPs (الممارسين العموم) وأطباء الأسنان وأطباء العيون والصيدلة) وفريق العمل.

staff from the health board, local authority and third-sector (voluntary and charity) organisations need to work together to provide joined-up, person-centred services (care which responds to an individual's personal circumstances, values, needs and preferences).

Find out more about these services and your rights to them on the Scottish Government website (www.gov.scot) and the Health and Social Care Scotland website (www.hscscotland.scot).

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص NHS في Scotland (أسكتلندا) والمجلس الصحي المحلي من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لهيئة NHS في Scotland (أسكتلندا) (www.scot.nhs.uk).

تقع مسؤولية تقديم الخدمات الصحية على عاتق المجلس الصحي، في حين تتحمل الهيئات المعنية بالدمج مسؤولية التخطيط وتعيين الخدمات المفوضة في مناطقهم. ولدمج الرعاية الصحية والاجتماعية، يجب على المجلس الصحي والهيئة المحلية والقطاع الخارجي (التطوعي والخيري) والمؤسسات التعاون معاً لتقديم خدمات مدمجة تهتم بالفرد (رعاية تهتم بالظروف الشخصية الخاصة بكل فرد وقيمه واحتياجاته وخياراته المفضلة).

ويمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بشأن هذه الخدمات والحقوق التي يمكنك الحصول عليها من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (للحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot) والموقع الإلكتروني لهيئة لخدمات Health and Social Care Scotland (الرعاية الصحية والاجتماعية في Scotland (أسكتلندا)) (www.hscscotland.scot).

My health, my rights, my NHS

Accessing and using NHS services in Scotland

I have the right to safe and effective care and treatment that is provided at the right time, in the right place, by the most appropriate person.

Discrimination and respect

- I will be treated fairly and equally and will not be discriminated against. My access to NHS services will never be affected or refused because of unlawful discrimination based on my age, disability, sex or sexuality, gender reassignment, marriage or civil partnership, pregnancy or maternity, race (including colour), nationality, ethnic or national background, or religion or belief.
- I have the right to be treated with consideration, dignity and respect when accessing and using NHS services. My carers, family members and NHS staff also have this right.
- I understand I should treat NHS staff with consideration, dignity and respect when accessing and using NHS services.

Health needs and preferences

- My needs, preferences, culture, beliefs, values and level of understanding will be taken into account and respected when using NHS services. I have the right to ask those providing my care whether the care they suggest is right for me, and if they can suggest any alternatives.
- I understand that, when considering my preferences, my health board must also consider the rights of other patients, medical opinion, and the most efficient way to use NHS resources.

My health, my rights, my NHS (صحتي وحقوقتي) وهيئة الخدمات الصحية الوطنية

الوصول إلى خدمات NHS واستخدامها في Scotland (أسكتلندا)

لدي الحق في الحصول على رعاية وعلاج يتسمان بالأمان والفاعلية، وأن أحصل عليهما في الوقت المناسب والمكان المناسب وعلى يد الشخص المناسب للمهمة.

التمييز والاحترام

- سوف ألتقى معاملة منصفة وعادلة ولن يحدث أي تمييز في حقّي. لن يتأثر حصولي على خدمات NHS أو يتم رفضه بناءً على تمييز مخالف للقانون قائم على العمر أو الإعاقة أو الجنس أو التوجه الجنسي أو تغيير الجنس أو الزواج أو الصداقة المدنية أو الحمل أو الأمومة أو العرق (بما في ذلك لون البشرة) أو الجنسية أو الخلفية العرقية أو الأصل القومي أو الدين أو العقيدة.
- يحق لي الحصول على معاملة بكامل الرعاية والكرامة والاحترام أثناء الحصول على خدمات NHS واستخدامها. ويتمتع مقدمو الرعاية وأفراد العائلة وفريق عمل NHS بهذا الحق.
- أدرك أنه يجب عليّ معاملة فريق عمل NHS بكامل الرعاية والكرامة والاحترام أثناء الحصول على خدمات NHS واستخدامها.

الاحتياجات الصحية والاختيارات التفضيلية

- سيتم إيلاء الاهتمام والاحترام اللازمين لاحتياجاتي واختياراتي التفضيلية وثقافتي ومعتقداتي وقيمي ومستوى استيعابي أثناء استخدام خدمات NHS. لدي الحق في سؤال مقدمي الرعاية عما إذا كانت هذه الرعاية هي الأنسب وإذا كانوا يقترحون بدائل أخرى.
- أدرك أنه أثناء مراعاة اختياراتي التفضيلية، يجب على المجلس الصحي أيضًا مراعاة حقوق المرضى الآخرين والآراء الطبية والطريقة الأنسب لاستخدام موارد NHS.

Cost of NHS services

- I am entitled to most NHS services free of charge. This includes NHS services provided by GP practices, local pharmacies, hospitals or clinics, emergency services, and NHS eye and dental examinations.
- There are some exceptions to this. For example, I may have to pay for some services and items, such as dental treatment (in most cases) and glasses.
- In some cases I can get help with these costs. I can find more on what support is available and who is entitled to the help in the leaflets **HCS 1 and HCS 2** on the Scottish Government website (www.gov.scot).

Registering with a GP practice

- I have a right and the responsibility to register with a GP. I should contact my local GP practice to find out more.
- My local GP practice will usually be the first and main point of contact for general medical services, including services delivered in my local community, and where appropriate, referrals for hospital treatment. My GP will help me to see the right person, at the right place and the right time, to support me to look after my health and wellbeing.
- I understand that sometimes I may not be able to register with the GP practice I prefer, for example when the practice isn't accepting new patients or if I live outside the area the practice covers. If this happens, my health board or NHS National Services Scotland will find me another practice.
- I can tell my GP practice if I would prefer to see a particular doctor. The practice will do their best to try to meet any reasonable request.
- A GP practice can remove me from their register in some situations, for example if I move out of the practice area or if I am physically or verbally abusive to people at the practice.
- I can find out more about this on NHS National Services Scotland website (www.nhs.uk).

تكلفة خدمات NHS

- يحق لي الحصول على معظم خدمات NHS مجاناً. ويتضمن هذا خدمات NHS التي يقدمها GP practices (خدمات الممارس العام)، والصيديات المحلية، والمستشفيات أو العيادات، وخدمات الطوارئ، وفحوصات NHS للعيون والأسنان.
- وهناك بعض الاستثناءات، على سبيل المثال قد يجب عليّ دفع مقابل بعض الخدمات والأشياء مثل علاج الأسنان (في معظم الحالات) والنظارات.
- وقد أحصل على مساعدة في سداد هذه التكاليف في بعض الحالات. يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بشأن الدعم المتاح والأفراد المؤهلين للحصول على المساعدة في الكتيبين **HCS 1** و **HCS 2** على الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (للحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot).

الاشتراك في خدمة GP practice

- لديّ الحق في التسجيل لدى ممارس عام وأتحمل مسؤولية هذا التسجيل. يجب عليّ التواصل مع خدمة GP practice المحلية للتعرف على المزيد من المعلومات.
- ستظل خدمة GP practice المحلية دائماً جهة الاتصال الأولى للحصول على الخدمات الطبية العامة، بما في ذلك الخدمات المقدمة في مجتمعي المحلي وأحياناً الإحالات إلى تلقي العلاج في المستشفى. وسيساعدني الممارس العام على الذهاب إلى الشخص المناسب في المكان المناسب لتلقي الدعم والرعاية بشأن الصحة والرفاهية.
- أدرك أنه في بعض الأوقات قد لا أتمكن من التسجيل لدى خدمة GP practice التي أفضلها، ومن بين الأمثلة على ذلك عندما لا تقبل الخدمة مرضى جديداً أو إذا كنت أسكن خارج المنطقة التي تشملها الخدمة. وفي هذه الحالة، سيبحث المجلس الصحي و NHS National Services Scotland عن خدمة GP practice أخرى.
- يجوز لي إعلام خدمة GP practice إذا كنت أريد زيارة طبيب محدد، وستبذل خدمة GP practice قصارى جهدها لتلبية أي تفضيلات معقولة.
- يجوز لخدمة GP practice حذفني من سجلاتهم في بعض الحالات، ومن بين الأمثلة على ذلك إذا كنت أعامل الأفراد في الخدمة بطريقة مؤذية سواء جسدياً أو لفظياً.

Registering with an NHS dentist

- My NHS dentist helps to look after my teeth, gums and other parts of my mouth and provides me with routine treatment and dental advice.
- If it is not possible to register with my preferred NHS dentist, I can get information on other NHS dentists from my health board or NHS inform (Scotland's national health-information service).

Appointments (GP, dental, optical, hospital or clinic, home visits)

- It is important that I make every effort to go to my appointments, as missed appointments can have a negative effect on other patients' care.
- If I know I can't make my appointment, I should contact NHS staff beforehand to let them know I will be late, or to cancel or rearrange the appointment to a time that suits me better. This means that they can offer the appointment to someone else who needs it.
- For home visits, I will make sure I am in at the agreed time.
- I can have someone else with me at the appointment to give me extra support. This could be a carer, family member, partner, friend, another healthcare worker, or an advocate (a representative who helps me to express my views and make informed decisions).
- I may be able to get transport to a hospital or clinic appointment depending on my health condition. I can ask a member of NHS staff or my health board if I am eligible for transport and for more information about the Patient Transport Service. I can also find more information about this on the Scottish Ambulance website (www.scottishambulance.com) or by phoning 0300 123 1236.
- It is important to keep my contact information up to date and to correct any of my personal information that is inaccurate. I will tell the relevant NHS staff about any changes to information such as my address or phone number, or any other relevant changes about me, my health or my circumstances. This means that those involved in my care can easily contact me about my

- للحصول على المزيد من المعلومات عما سبق، يمكنني زيارة موقع NHS National Services Scotland على الويب (www.nhs.org).

التسجيل لدى طبيب أسنان في هيئة NHS

- يقوم طبيب الأسنان في هيئة NHS برعاية أسناني والأجزاء الأخرى من فمي ويقدم لي علاجًا روتينيًا والمشورة بخصوص علاج الأسنان.
- وإذا لم أتمكن من التسجيل لدى طبيب الأسنان الذي أفضله في هيئة NHS، فيمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بشأن أطباء الأسنان في هيئة NHS من خلال المجلس الصحي أو NHS inform (معلومات NHS)، وهي خدمة المعلومات الصحية الوطنية في Scotland (أسكتلندا).

المواعيد (الممارس العام أو طبيب الأسنان أو طبيب العيون أو المستشفى أو العيادة أو الزيارات المنزلية)

- يجب علي بذل قصارى جهدي للوصول في الموعد؛ لأن التغيب عن المواعيد يؤثر بالسلب على الرعاية التي يتلقاها المرضى الآخرون.
- إذا كنت أعرف أنني لن أصل في الموعد، فيجب أن أتواصل مع فريق عمل NHS مسبقًا لإخبارهم بأنني سأتأخر أو لإلغاء الموعد أو إعادة تحديده بما يتناسب معي. ويعني هذا أنه يمكنهم منح هذا الموعد لشخص آخر يحتاج إليه.
- في الزيارات المنزلية، سأحرص على الوجود في المنزل خلال الوقت المتفق عليه.
- يجوز لي إحضار شخص آخر برفقتي أثناء الموعد لمساعدتي، وقد يكون هذا الشخص مقدم الرعاية أو أحد أفراد العائلة أو شريكًا أو صديقًا أو عاملاً آخر في الرعاية الصحية أو محاميًا (شخص يمثلني ويساعدني على التعبير عن آرائني واتخاذ قرارات مدروسة).
- قد يمكنني الحصول على خدمة نقل إلى موعد في المستشفى أو العيادة بحسب حالتي الصحية. يمكنني أن أطلب ذلك من أحد أفراد فريق عمل NHS أو المجلس الصحي إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمة نقل وللتعرّف على المزيد من المعلومات بشأن Patient Transport Service (خدمة نقل المرضى). يمكنني أيضًا الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص ما سبق من خلال زيارة موقع Scottish Ambulance على الويب (خدمة الإسعاف الأسكتلندية) (www.scottishambulance.com) أو من خلال الاتصال بالهاتف على الرقم 0300 123 1236.

treatment, check-ups or appointments and provide the most appropriate services for my needs.

Using health services responsibly

- Using the right NHS service will help make sure I get the help I need, and that all NHS services run efficiently.
- I can find the names, addresses, opening times and service details for thousands of NHS services in Scotland through my local health board or the NHS inform website (www.nhsinform.scot).
- The following services are available for me to use when appropriate.
 - Through my GP practice I will normally be able to access a range of health professionals, including doctors and nurses, who can provide routine treatment and medical advice for physical and mental health issues.
 - NHS 24 can help me when my local GP practice is closed and I am too ill to wait until it opens. NHS 24 can also help me if I have a dental emergency when my dentist is closed. I can phone NHS 24 Freephone on 111 for advice. If I am deaf or deafblind and use British Sign Language, contact SCOTLAND-BSL (available 24 hours) can help me contact NHS 24, through their website (www.contactscotland-bsl.org).
 - My local pharmacy can help me with a wide range of common conditions, including coughs and colds, sore throats, diarrhoea and constipation, indigestion, aches and pains. They can also help me to stop smoking and can provide emergency contraception.
 - My NHS dentist can help with tooth pain, swelling or injury to the mouth and painful or bleeding gums, and give me general advice on oral hygiene.
 - My optometrist can help with red or sticky eye, pain in or around the eye, sudden loss of vision, blurred or reduced vision, and 'flashes' and 'floaters'.
 - I can get support for my mental wellbeing by contacting Breathing Space on 0800 83 85 87 or at

- يجب عليّ تحديث معلومات التواصل الخاصة بي باستمرار وتصحيح أي معلومات شخصية خاطئة، وأتحمّل مسؤولية إبلاغ فرق عمل NHS عن أي تغييرات تطرأ على هذه المعلومات مثل عنوان إقامتي ورقم هاتفي وأي تغييرات أخرى تتعلق بي أو بصحتي أو بظروفي الخاصة. ونتيجة لذلك، سيكون من السهل على أي شخص يعمل في الرعاية الخاصة بي التواصل معي للتحدث بشأن العلاج أو الفحوصات أو المواعيد، بالإضافة إلى تقديم الخدمات المناسب لاحتياجاتي.

استخدام الخدمات الصحية بشكل مسؤول

- استخدام خدمة NHS الصحيحة سيساعدني على التأكد من حصولي على المساعدة التي أحتاج إليها ومن فاعلية جميع خدمات NHS.
- يمكنني التعرف على الأسماء والعناوين وتفاصيل الخدمات لآلاف من خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا) من خلال التواصل مع المجلس الصحي المحلي أو زيارة موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot).
- تتوفر المعلومات التالية لاستخدامها كلما كان ذلك مناسباً.
 - يمكنني عادةً من خلال خدمة GP practice الوصول إلى عدد من العاملين في المجال الصحي، مثل الأطباء والممرضين الذين يمكنهم تقديم العلاج الروتيني والمشورة الطبية في المشكلات البدنية والعقلية.
 - يمكنني تلقي المساعدة من NHS 24 (خدمة NHS على مدار 24 ساعة) خلال الأوقات خارج عمل خدمة GP practice في حالة كانت حالتني المرضية شديدة للغاية ويصعب عليّ الانتظار حتى أوقات عمل خدمة GP practice. يمكن لخدمة NHS 24 أيضاً مساعدتي في حالات الطوارئ المتعلقة بالأسنان خارج أوقات عمل طبيب الأسنان. يمكنني الاتصال برقم NHS 24 المجاني على 111 للحصول على المشورة. إذا كنت أعاني من الصمم أو الصمم وفقدان البصر وأستخدم British Sign Language (لغة الإشارة البريطانية)، فقد أستعين بخدمة contactSCOTLAND-BSL (متاحة على مدار 24 ساعة) للاتصال بخدمة NHS 24 من خلال الموقع على الويب (www.contactscotland-bsl.org).
 - يُمكن للصيدلية المحلية مساعدتي في عدد كبير من الحالات مثل السعال ونزلات البرد واحتقان الحلق والإسهال والإمساك وعسر الهضم والأوجاع والآلام، ويمكنها أيضاً مساعدتي في الإقلاع عن التدخين ووسائل منع الحمل في حالات الطوارئ.

www.breathingspace.scot, or from Choose Life on www.chooselife.net.

- My local minor-injuries unit can help with cuts and minor burns, sprains and strains, suspected broken bones or fractures.
- The NHS inform website includes information on common symptoms and self-help.
- I can find information about NHS services in Scotland, including a directory of local services, from the NHS inform website.

Urgent and emergency care

- I should only use accident and emergency (A&E) departments in cases of severe injury and in emergencies.
- If I have a medical emergency or someone else is seriously ill or injured, I should call 999 and ask for the ambulance service. The ambulance service will ask some questions to find out what has happened and arrange the most appropriate help for me.
- I can call 111 for any urgent health advice out of hours, when my GP practice or dentist is closed.

Medicines

- My doctor or other qualified healthcare professional will prescribe medicines that are appropriate for me and will review them regularly.
- I have the right to be given all the information I need about my medicines, their possible side effects, and other options which may be available, in a way I can understand. The **Medicines in Scotland, What's the right treatment for me?** booklet explains how I can work with NHS staff to decide whether I need a particular medicine and, if so, which one is right for me. It also tells me about the likely benefits and possible risks of medicines. I can find the booklet at the Healthcare Improvement Scotland (HIS) website (www.healthcareimprovementscotland.org) or I can contact HIS direct on 0131 623 4300.

- يمكن لطبيب الأسنان في NHS مساعدتي في علاج آلام الأسنان، والتورمات أو الإصابات في الفم، والآلام أو النزيف في اللثة، وقد يقدم لي مشورة بخصوص صحة الفم.
- يمكن لطبيب العيون مساعدتي في علاج احمرار العين أو العين الدبقة، وآلام العين وما حولها، والفقْدان المفاجئ للنظر، والرؤية الضبابية أو انخفاض الرؤية، ورؤية "الومضات" أو "الأجسام الطافية".
- يمكنني الحصول على المساعدة بشأن الرفاهية العقلية من خلال التواصل مع خدمة Breathing Space على الرقم 0800 83 85 87 أو من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.breathingspace.scot أو خدمة Choose Life من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.chooselife.net.
- تستطيع minor-injuries unit (وحدة الإصابات البسيطة) مساعدتي في علاج الجروح أو الحروق البسيطة أو الالتواءات أو الشد أو الكسور المفاجئة في العظام أو التمزقات.
- يحتوي موقع NHS inform على الويب على معلومات بشأن الأعراض الشائعة وطرق الاعتماد على الذات.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا) مثل دليل الخدمات المحلية من خلال زيارة موقع NHS inform على الويب.

الرعاية الطارئة أو العاجلة

- ينبغي التوجه إلى أقسام **accident and emergency (الحوادث والطوارئ)** فقط في حالات الإصابة الخطيرة وفي حالات الطوارئ.
- إذا تعرضت لحالة طبية طارئة أو يشعر شخص بمرض شديد أو إصابة بالغة، فينبغي الاتصال على الرقم 999 وطلب الحصول على خدمة الإسعاف، وسوف تطرح خدمة الإسعاف بعض الأسئلة لمعرفة ما حدث والترتيب للمساعدة المناسبة.
- يمكنني الاتصال على الرقم 111 للحصول على مشورة طبية طارئة خارج أوقات عمل خدمة **GP practice** أو طبيب الأسنان.

الأدوية

- سيقوم الطبيب أو أخصائي آخر مؤهل في الرعاية الصحية بوصف الأدوية المناسبة لي وسأراجعها بانتظام.

- I can ask for more information and speak to NHS staff if I am not sure how to take any medicines I have been given.
- I should order repeat prescriptions in plenty of time, and only order the items I continue to need. This will make sure my prescription is processed in time.
- It is important I take responsibility for my own treatment and care by doing the following.
 - Always following the treatment plan agreed with healthcare professionals.
 - Telling NHS staff about any medicines I am taking, if I am receiving any care and treatment.
 - Telling NHS staff if I have an allergy to any medicine or if I have ever experienced any side effects from that medicine.
 - Always finishing a course of treatment (I can speak to a healthcare professional involved in my care if I want to change or stop the treatment they have prescribed for me).
 - Not taking prescription medicine that has not been prescribed for me.
 - Not taking any medicine that is out of date. (I can give any old or unused medicine to my pharmacist, who can dispose of it safely.)
 - Storing medicines safely as directed and out of children's reach.

Safe and effective care and treatment

- I can expect that the treatment and care I receive is suitable for me and my needs, is carried out in line with the law, is based on recognised clinical guidance and standards where these exist, and aims to follow 'trauma-informed principles' (in other words, helps to reduce distress and build trust).
- I have a right to expect that everyone working in the NHS has the appropriate skills and training for their job. The care and treatment I receive will be provided with reasonable care by properly qualified NHS staff.

- يحق لي الحصول على جميع المعلومات الخاصة بأدويتي والآثار الجانبية المحتملة والخيارات الأخرى المتاحة بطريقة يسهل فهمها.

Medicines in Scotland, What's the right treatment for me?

(أسكتلندا)؟) طريقة التعامل مع فريق عمل NHS لتقرير ما إذا كنت تريد دواءً محددًا وتحديد الدواء المناسب لحالتي، ويوضح أيضًا الفوائد المحتملة والمخاطر الكامنة للأدوية. يمكنني العثور على هذا الكتيب على موقع Healthcare Improvement Scotland (HIS) على الويب (www.healthcareimprovementscotland.org) أو من خلال الاتصال بهيئة HIS على الرقم 0131 623 4300.

- يمكنني طلب الحصول على المزيد من المعلومات والتحدث مع فريق عمل NHS إذا كنت لا أعرف كيفية تناول أي دواء تم وصفه لي.
- ينبغي أن أطلب إعادة الوصفة الطبية قبل الاحتياج إليها بوقت كافٍ مع طلب الأدوية التي ما زلت في حاجة إليها فقط. وبهذه الطريقة، سأكون على يقين بأن تتم معالجة وصفتي الطبية في الوقت المناسب.
- يجب عليّ تحمل مسؤولية تلقي العلاج والرعاية من خلال إجراء ما يلي:
 - المواظبة على اتباع خطة العلاج المتفق عليها مع أخصائي الرعاية الصحية.
 - إخبار فريق عمل NHS بشأن أي أدوية أتناولها إذا كنت أتلقى أي رعاية أو علاج.
 - إخبار فريق عمل NHS بأي نوع حساسية أعاني منه تجاه أي دواء أو إذا سبق وكنت أعاني من أي آثار جانبية من هذا الدواء.
 - المواظبة على إنهاء مجموعة العلاج (يمكنني التحدث مع أخصائي الرعاية الصحية المسؤول عن رعايتي إذا كنت أريد تغيير العلاج الذي تم وصفه لي أو إذا كنت أرغب في إيقافه).
 - الامتناع عن تناول أي أدوية تُصرف بوصفة طبية ولكنها لم يتم وصفها لي.
 - الامتناع عن تناول أي أدوية منتهية الصلاحية (يمكنني تقديم أي أدوية قديمة أو غير مستخدمة إلى الصيدلاني حتى يتخلص منها بطريقة آمنة).
 - تخزين الأدوية بشكل آمن وبعيدًا عن متناول الأطفال.

الأمان والفاعلية في تلقي الرعاية والعلاج

- يجب أن يكون العلاج والرعاية مناسبين لحالتي واحتياجاتي، وأن يتم تقديمهما بما يتماشى مع القانون ووفق إرشادات ومعايير إكلينيكية معتمدة

Health and cleanliness standards

- I have the right to expect that the treatment and care I receive is provided as safely as possible, in an appropriate and clean environment.
- I expect healthcare premises to meet the standards of hygiene agreed by the NHS and Healthcare Improvement Scotland (HIS). Health boards (including HIS) or the Healthcare Environment Inspectorate (HEI) carry out safety and cleanliness inspections across NHS Scotland.
- I can raise any concerns about the safety, effectiveness or cleanliness of services that may affect my care with a member of NHS staff first, or with my local health board.
- I can find out about the Healthcare Environment Inspectorate, and how to contact them, through the Healthcare Improvement Scotland (HIS) website (www.healthcareimprovementscotland.org) or I can contact HIS direct on 0131 623 4300.

Hygiene and cleanliness

- NHS staff should always wash their hands before they examine me. I can remind a member of staff to wash their hands before examining me if they have forgotten.
- I can help prevent the spread of infection in NHS premises by doing the following.
 - Always washing and drying my hands and using the hand gel provided before entering a hospital ward.
 - Always washing and drying my hands after using the toilet.
 - Not visiting a patient in hospital or a resident in a care home if I am unwell, or if I am suffering from vomiting or diarrhoea (or anyone else in my household is). I should wait 48 hours after the vomiting or diarrhoea has stopped before visiting. I may be able to phone the ward or care home and speak to the person instead.
- When visiting relatives and friends I will follow the guidance and hygiene standards set by the hospital. I can also speak to NHS staff about how to support a patient in a hospital when visiting.

إن وجدت، وأن يلتزم بمبادئ علم الصدمات (بمعنى أن يساعد على التخفيف من الألم ويعزز بناء الثقة).

- يجب أن يكون لدى جميع العاملين في هيئة NHS المهارات والتدريب المناسبين لأداء وظائفهم، على أن يقدم فريق مؤهل من NHS الرعاية والعلاج بطريقة ملائمة.

معايير الصحة والنظافة

- يحق لي تلقي علاج ورعاية بأعلى قدر من الأمان وفي بيئة مناسبة ونظيفة.
- يجب على منشآت الرعاية الصحية أن تلتبي معايير النظافة الشخصية المتفق عليها في هيئة NHS و Healthcare Improvement Scotland (HIS). تجري المجالس الصحية (بما في ذلك HIS) أو Healthcare Environment Inspectorate (HEI) (إدارة تفتيش بيئة الرعاية الصحية) فحوصات الأمان والنظافة في NHS في Scotland (أسكتلندا).
- يمكنني أن أتقدم بشكاوى بخصوص أمان الخدمات وفعاليتها ونظافتها؛ لأنها قد تؤثر على الرعاية التي أتلقاها من فريق عمل NHS أو المجلس الصحي المحلي.
- يمكنني التعرف على المزيد من المعلومات بخصوص Healthcare Environment Inspectorate وكيفية التواصل معها من خلال موقع Healthcare Improvement Scotland (HIS) على الويب (www.healthcareimprovementscotland.org) أو من خلال الاتصال بهيئة HIS على الرقم 0131 623 4300.

النظافة الشخصية والعامة

- يجب على فرق عمل NHS المواظبة على غسل اليدين قبل إجراء أي فحص. يمكنني تذكير أي فرد في فريق العمل بغسل اليدين إذا غفل عن ذلك.
- يمكنني منع العدوى من الانتشار في منشآت NHS من خلال اتباع الإجراءات التالية:
 - المواظبة على غسل اليدين وتجفيفهما واستخدام جل اليدين الذي أحصل عليه قبل دخول جناح المستشفى.
 - المواظبة على غسل اليدين وتجفيفهما بعد استعمال المراض.

Organ and tissue donation

- I have the right to have my decision about organ and tissue donation respected after my death.
- I can register my decision to donate (or not to donate) on the NHS Organ Donor Register. This will make it easier for healthcare professionals to establish my wishes if I die in circumstances where I could be a potential donor. This means that I would not become a donor if I have made a decision to opt out of donation. Whatever I decide, I understand that it's important to share my decision with my loved ones. For more information or to join the NHS Organ Donor Register, I can phone 0300 123 23 23 or visit www.organdonationscotland.org.

Treatment Time Guarantee

- I have the right to start receiving planned inpatient or day-case treatment within 12 weeks of agreeing to it. This is called the Treatment Time Guarantee. Some examples of treatments include hip or knee replacements or hernia surgery.
- If my treatment has not started within 12 weeks, my health board must explain the reasons for this and give me an estimated timescale for when my treatment will take place. I may also be offered a cancellation appointment at short notice. My health board should take all reasonable steps to arrange for my treatment to be provided elsewhere.
- In some situations the waiting times may be adjusted if I cannot attend an appointment (or refuse to). I should contact NHS staff beforehand to let them know I will be late, or to cancel or rearrange the appointment for a time that suits me better.
- A small number of treatments are not included in the Treatment Time Guarantee. I can contact NHS staff to discuss whether my treatment is included in the Treatment Time Guarantee.

Cancer waiting times

- الامتناع عن زيارة المريض في المستشفى أو الشخص الذي يتلقى الرعاية في المنزل إذا كنت أشعر بالمرض أو إذا كنت أعاني من التقيؤ أو الإسهال (أو إذا كان يعاني من ذلك أي شخص بمنزلي). وينبغي أن أنتظر لمدة 48 ساعة بعد توقف التقيؤ أو الإسهال قبل زيارة المريض، ويمكنني الاتصال هاتفياً بالجناح في المستشفى أو المنزل الذي يتلقى فيه المريض الرعاية والتحدث معه بدلاً من زيارته.

- أثناء زيارة الأقارب والأصدقاء، سأحرص على اتباع الإرشادات ومعايير النظافة الشخصية التي وضعها المستشفى، ويمكنني أيضاً التحدث مع فريق عمل NHS بخصوص كيفية تقديم الدعم للمريض في المستشفى أثناء الزيارة.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

- من حقي أن يحترم الآخرون قراري بشأن التبرع بالأعضاء والأنسجة بعد وفاتي.
- يمكنني تسجيل قراري بالتبرع (أو عدم التبرع) في NHS Organ Donor Register (سجل المتبرعين بالأعضاء في NHS) سيجعل هذا من السهل على أخصائيي الرعاية الصحية تحقيق رغبتني إذا كانت وفاتي في ظل ظروف تسمح لي بأن أكون متبرعاً. ومعنى هذا أنني لن أصبح متبرعاً إذا اتخذت قراراً بالخروج من التبرع. وبغض النظر عن القرار الذي أتخذه، أدرك أهمية مشاوره أجبائي في القرار. لمزيد من المعلومات بشأن الانضمام إلى NHS Organ Donor Register، يمكنني الاتصال على الرقم 0300 123 23 23 أو زيارة موقع الويب www.organdonationscotland.org.

Treatment Time Guarantee (ضمان وقت العلاج)

- يحق لي بدء تلقي العلاج المخطط له داخل المستشفى أو حالات اليوم الواحد خلال 12 أسبوعاً من تاريخ الموافقة. ويُطلق على ذلك Treatment Time Guarantee. ومن بين الأمثلة على هذه الأنواع من العلاج جراحات خلع عظام الفخذ أو الركبة أو جراحة الفتق.
- وفي حال عدم بدء العلاج خلال 12 أسبوعاً، يجب على المجلس الصحي توضيح الأسباب وراء ذلك وتقديم تقدير للمخطط الزمني لموعد تلقي العلاج. وقد يتم إلغاء الموعد أيضاً قبله بفترة قصيرة، ويجب على المجلس الصحي اتخاذ جميع الإجراءات المعقولة لترتيب تلقي علاجي في مكان آخر.

- My health board should provide me with treatment within the following timescales if I am an adult with a newly diagnosed primary cancer which is one of the 10 major cancer types (such as breast, lung, head and neck).
 - Within 31 days from when the decision is made to treat my cancer until my first treatment, regardless of how I have been referred.
 - Within 62 days from being referred urgently with suspected cancer, including referrals from national cancer screening programmes, until my first treatment.
- I can ask NHS staff if my cancer diagnosis is covered by the waiting time standard.
- In some situations, for example if I am not available to attend an appointment or there is a medical reason (such as an infection or I am waiting for a wound to heal), my waiting time may need to be adjusted.

Mental health waiting times

- If I have a mental health problem which requires support through specialist services, my health board should provide me with treatment within the following timescales.
 - 90% of those referred to Child and Adolescent Mental Health Services (CAMHS) should begin treatment within 18 weeks of being referred.
 - 90% of people referred for psychological therapies should begin treatment within 18 weeks of being referred.
- In some circumstances my waiting time may need to be adjusted, for example if I am not available to attend an appointment or choose to delay treatment.
- I can find more information about treatment times on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) and from Treatment Time Guarantee Guidance and NHS Scotland Waiting Time Guidance on the Scottish Government Health and Social Care Directorate's website (www.sehd.scot.nhs.uk).

Treatment abroad

- قد يتم تعديل وقت الانتظار في بعض الحالات إذا كنت لا أستطيع حضور موعد ما (أو في حال رفضه). يجب أن أتواصل مع فريق عمل NHS مسبقاً لإخبارهم بأنني سأتأخر أو لإلغاء الموعد أو إعادة تحديده بما يتناسب معي.
- هناك عدد قليل من العلاجات غير مدرج في Treatment Time Guarantee. ولا يمكنني الاتصال بفريق عمل NHS لمناقشة إذا كان العلاج مدرجاً ضمن Treatment Time Guarantee أم لا.

أوقات الانتظار لمرضى السرطان

- يجب أن يوفر المجلس الصحي العلاج وفق الجداول الزمنية التالية إذا كنت بالغاً واكتشفت حديثاً إصابتي بالسرطان في مرحلة أولية من بين أخطر 10 أنواع للسرطان (مثل سرطان الثدي وسرطان الرئة وسرطان الرأس وسرطان الرقبة).
 - يبدأ العلاج الأول خلال 31 يوماً من اتخاذ القرار بعلاج حالتي بغض النظر عن الطريقة التي تمت إحالتي بها.
 - يبدأ العلاج الأول خلال 62 يوماً من إحالتي العاجلة باحتمال الإصابة بالسرطان، بما في ذلك الإحالة من البرامج الوطنية لفحص الإصابة بالسرطان.
- يمكنني أن أسأل فريق عمل NHS إذا كان تشخيص حالتي بالسرطان تنطبق عليها معايير وقت الانتظار.
- في بعض الأحيان على سبيل المثال، إذا كان لا يمكنني حضور موعد أو إذا كان هناك سبب طبي (مثل العدوى أو الانتظار حتى شفاء جرح)، فقد يتم تعديل وقت الانتظار الخاص بي.

أوقات الانتظار في الحالات الصحية العقلية

- إذا كنت أعاني من حالة صحية عقلية تتطلب الحصول على دعم من خلال خدمات مختصة، فيجب على المجلس الصحي توفير العلاج لي خلال الجدول الزمني التالي.
 - يجب أن يبدأ علاج 90% من الأشخاص الذين تتم إحالتهم إلى Child and Adolescent Mental Health Services (CAMHS) خلال 18 أسبوعاً من تاريخ الإحالة.
 - يجب أن يبدأ علاج 90% من الأشخاص الذين تتم إحالتهم لتلقي علاج نفسي خلال 18 أسبوعاً من تاريخ الإحالة.
- قد يتم تعديل وقت الانتظار الخاص بي في بعض الحالات، على سبيل المثال، إذا كان لا يمكنني حضور الموعد أو إذا اخترت تأخير الموعد.

- I should discuss all my options with my local health board to find out if it is possible to have treatment overseas, as a number of conditions apply.
- I can find more about my right to go to other countries outside the UK for treatment on the NHS inform website (www.nhsinform.scot).

Overseas visitors (and UK nationals living abroad)

- If I am visiting Scotland from overseas and need treatment during my stay, NHS staff may ask me to provide health insurance documents.
- I understand that I may have to pay for certain NHS services.
- If I need hospital treatment I will have to pay for it unless I am exempt from charges as agreed with the hospital providing the treatment.
- I can find more about my rights when visiting Scotland from overseas on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or by phoning the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.

- يمكنني العثور على المزيد من المعلومات بشأن أوقات تلقي العلاج على موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) وإرشادات NHS Scotland Waiting و Treatment Time Guarantee Scotland NHS (إرشادات وقت الانتظار في NHS Scotland (أسكتلندا)) من خلال زيارة موقع Scottish Government Health and Social Care Directorate (إدارة الصحة والرعاية الاجتماعية الأسكتلندية) على الويب (www.sehd.scot.nhs.uk).

العلاج في الخارج

- يجب عليّ مناقشة جميع الخيارات مع المجلس الصحي المحلي لمعرفة إن كان يمكنني تلقي العلاج خارج البلاد؛ لأن هناك عددًا من الحالات ينطبق عليها ذلك.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بشأن حقوقي في السفر خارج UK (المملكة المتحدة) لتلقي العلاج من خلال زيارة موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot).

الزوار من الخارج (ورعايا UK) (المملكة المتحدة) الذين يقيمون في الخارج)

- إذا كنت في زيارة إلى Scotland (أسكتلندا) من خارج UK (المملكة المتحدة) وأحتاج إلى تلقي العلاج خلال فترة إقامتي، فيجوز لفريق عمل NHS طلب تقديم وثائق التأمين الصحي.
- أدرك أنه قد يجب عليّ سداد مقابل بعض الخدمات.
- إذا كنت أحتاج إلى تلقي علاج في المستشفى، فيجب عليّ دفع مقابله إلا إذا كان لدي إعفاء من الرسوم بموجب الاتفاق مع المستشفى الذي يقدم العلاج.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص حقوقي أثناء زيارة Scotland (أسكتلندا) من خارج UK (المملكة المتحدة) من خلال الانتقال إلى موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو من خلال الاتصال على خط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

Communication and involving you

I have the right to be informed about and involved in decisions about healthcare and services.

Communication and information

- I have the right to ask questions about my care and treatment.
- I have the right to clear and open communication about my care and treatment from NHS staff.
- I should be told the names of the NHS staff responsible for my care and how to contact them.
- I can let my healthcare team know what matters to me and they should take this into account when discussing my treatment options.
- I have the right to receive adequate information about the care and treatment available to me, including what it will involve, whether it is really needed, what are the risks, benefits, side effects and alternative options, and what might happen if I choose not to have treatment.
- I should be given information about my treatment and care in a way I can understand and in a format or language that meets my needs (for example in audio format, British Sign Language, or in a language other than English). NHS staff must check whether I have understood the information they have given me and whether I would like more information.
- I can ask NHS staff to explain anything I do not understand about my treatment or care or my condition, including any words I do not understand, or to provide more information.

يحق لي معرفة القرارات التي يتم اتخاذها بشأن الرعاية الصحية والخدمات والمشاركة في اتخاذها.

التواصل والمعلومات

- يحق لي طرح الأسئلة بشأن الرعاية والعلاج.
- يحق لي الحصول على قنوات تواصل واضحة ومفتوحة بشأن الرعاية والعلاج المُقدمين من فريق عمل NHS.
- يجب إخباري بأسماء فريق عمل NHS المسؤول عن رعايتي وكيفية التواصل معهم.
- يمكنني إخبار فريق الرعاية الصحية بالأشياء التي تهمني ويجب عليهم مراعاة ذلك أثناء مناقشة خيارات العلاج المتاحة.
- يحق لي الحصول على المعلومات الكافية عن الرعاية والعلاج المتاح لي، بما في ذلك الإجراءات التي سيتم اتخاذها والإجراءات اللازمة والمخاطر والفوائد والآثار الجانبية والخيارات البديلة وما قد يحدث إذا اخترت عدم تلقي العلاج.
- ينبغي أن أتلقى معلومات عن العلاج والرعاية بطريقة يسهل عليّ فهمها وباللغة والطريقة المناسبة لاحتياجاتي (مثل الصيغة الصوتية أو British Sign Language أو بلغة غير الإنجليزية). يجب على فريق عمل NHS التحقق مما إذا كنت قد فهمت المعلومات التي قدموها لي وما إذا كنت في حاجة إلى المزيد من المعلومات.
- يمكنني أن أطلب من فريق NHS توضيح أي شيء لا أفهمه بخصوص العلاج أو الرعاية أو حالتي، بما في ذلك أي كلمات لا أفهمها أو الحصول على المزيد من المعلومات.

Communication support

- I have the right to be provided with communication equipment, and the support I need to help me use that equipment, in health services, hospital, the community or at home.
- I can find more information about:
 - Provision of Communication equipment and Support from Part 4 of the Health (Tobacco, Nicotine etc. and Care) (Scotland) Act 2016 on the UK legislation website (www.legislation.gov.uk).
 - Guidance on the Definitions of communication equipment and support (Easy Read Version) on the Scottish Government website (www.gov.scot).
- NHS staff can arrange support, such as an interpreter or a sign-language interpreter, if I let them know beforehand.
- I can ask NHS staff to arrange a longer appointment for me if I plan to use an interpreter or a sign-language interpreter, or other communication support such as augmentative and alternative communication (AAC). I must let them know my needs before any appointments.
- NHS 24 provide a video relay interpreting (VRI) service, which I can use if face-to-face interpreting is not possible.
- A video relay service (VRS) is also available 24 hours a day through contactSCOTLAND-BSL website (www.contactscotland-bsl.org). This is a video-call interpreting service for people who use British Sign Language who want to make appointments or receive information.
- If English isn't my first or preferred language, I can use an interpreting service available through the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.

Making decisions

- I have the right to be involved in decisions about my care and treatment.
- I will be able to take an active part in discussions and decisions about my health and treatment. I can ask NHS staff for more information to help me make decisions about the care and treatment that is available to me. The leaflet **It's okay to ask**

دعم التواصل

- يحق لي الحصول على أدوات للتواصل والدعم الذي أحتاج إليه لمساعدتي على استخدام هذه الأدوات في الخدمات الصحية أو المستشفى أو المنزل.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن:
 - Provision of Communication equipment and Support Health (Tobacco, Nicotine etc. and Care) (Scotland) Act 2016 (قانون الصحة الأسكتلندي (التبغ والنيكوتين والرعاية) لعام 2016 من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لتشريعات UK (المملكة المتحدة) (www.legislation.gov.uk)).
 - إرشادات بخصوص تعريفات وسائل التواصل والدعم (نسخة سهلة القراءة) على الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (الحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot)).
- يمكن لفريق عمل NHS الترتيب لإجراءات الدعم مثل توفير مترجم فوري أو مترجم لغة إشارة إذا أخبرتهم بذلك مسبقاً.
- يجوز لي أن أطلب من فريق عمل NHS الترتيب لموعد أبعد إذا كنت أخطط لاستخدام مترجم فوري أو مترجم لغة إشارة أو أي دعم آخر في التواصل مثل طرق الاتصال المعززة والبديلة (AAC). يجب علي أن أخبرهم باحتياجاتي قبل أي موعد.
- توفر NHS 24 خدمة الترجمة التتبعية بالفيديو (VRI) التي يمكنني استخدامها في حال تعذر توفير الترجمة الفورية وجهاً إلى وجه.
- تتوفر خدمة الترجمة التتبعية بالفيديو (VRI) أيضاً على مدار 24 ساعة من خلال زيارة موقع contactSCOTLAND-BSL على الويب (www.contactscotland-bsl.org), وهي عبارة عن خدمة ترجمة فورية عبر مكالمات الفيديو للأشخاص الذين يستخدمون British Sign Language ويريدون تحديد موعد أو الحصول على المعلومات.
- إذا كانت اللغة الإنجليزية ليس لغتي الأولى أو لا أفضل التعامل بها، فيمكنني استخدام خدمة الترجمة الفورية المتاحة على خط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

اتخاذ القرارات

- يحق لي المشاركة في القرارات التي يتم اتخاذها بشأن الرعاية والعلاج.
- سيكون بإمكانني الاضطلاع بدور نشط في النقاشات والقرارات المتعلقة بصحتي وعلاجي. يمكنني أن أطلب من فريق عمل NHS الحصول على

has handy tips and advice on asking questions. I can find it on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or I can contact the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.

- I can expect to be given enough time to make up my mind about any examination or treatment, including any extra time I might need for any communication needs, with the support of NHS staff.
- I understand that in emergencies, decisions may need to be made quickly.
- I can ask for a second opinion before making a decision about my care and treatment, and where possible, my request will be met.
- I have the right to accept or refuse any advice, care or treatment, examination, test or screening procedure that is offered to me, or to take part in research. To accept or refuse any of these, I must understand the information I have been given and I must be capable of making a decision for myself. If I refuse any care and treatment, this will not change the way I access or receive care and treatment from NHS staff in future.
- I can find out more about how I should be involved in decisions about my health and treatment in the **Consent – it's your decision** leaflet, available on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or I can contact the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.

Support when making decisions

- I have the right to ask for support when making decisions about my healthcare.
- I have the right to be given information about support and any follow-up care that is available to me from the NHS and other relevant agencies, for example local authorities, the Patient Advice and Support Service and the voluntary sector.
- I can ask to have an independent advocate (representative) to help me give my views.
- I can ask to speak to a member of a spiritual care team. A member of NHS staff can arrange this for me.

المزيد من المعلومات لمساعدتي في اتخاذ قرار يتعلق بما هو متاح من الرعاية والعلاج. يحتوي كتيب **It's okay to ask** (حقك في طرح الأسئلة) على نصائح ومشورات مفيدة تتعلق بكيفية طرح الأسئلة ويمكنني العثور عليها من خلال زيارة موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

- من حقي الحصول على قدر كافٍ من الوقت لاتخاذ قرار تجاه أي عملية فحص أو علاج، بما في ذلك أي وقت إضافي قد أحتاج إليه لتلبية احتياجاتي في التواصل بدعم من فريق عمل NHS.
- أدرك أنه في حالات الطوارئ، قد يجب علينا اتخاذ القرارات بسرعة.
- يمكنني طلب الحصول على رأي آخر قبل اتخاذ أي قرار متعلق برعايتي وعلاجي، وسوف يتم تلبية هذا الطلب إن أمكن.
- يحق لي إبداء الموافقة أو الرفض تجاه المشاركة في الأبحاث أو ما يقدم لي من مشورة أو رعاية أو علاج أو فحص أو اختبار أو إجراءات فرز. وللموافقة على أي شيء من ذلك أو رفضه، يجب أن أستوعب المعلومات التي حصلت عليها ويجب أن يكون بإمكانني اتخاذ قرار نفسي. إذا رفضت أي رعاية أو علاج، فإن هذا لن يغيّر في المستقبل من تعامل فريق عمل NHS مع الطريقة التي أتوصل بها إلى الرعاية والعلاج أو أحصل عليها من خلالها.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن الطريقة التي يجب انتهاجها للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بصحتي وعلاجي من خلال الأطلاع على كتيب **Consent – it's your decision** (الموافقة - يمكنك اتخاذ القرار) والذي يتوفر على موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو يمكنني الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

الدعم عند اتخاذ القرارات

- يحق لي طلب الدعم عند اتخاذ القرارات الخاصة بالرعاية الصحية.
- يحق لي الحصول على المعلومات عن الدعم وأي متابعة للرعاية توفرها هيئة NHS والهيئات الأخرى ذات الصلة، مثل السلطات المحلية و Patient Advice and Support Service (خدمة تقديم المشورة والدعم للمرضى) والقطاع التطوعي.
- يجوز لي أن أطلب الحصول على محامٍ مستقل (ممثل) لمساعدتي على تقديم آرائني.

- If I cannot make a decision for myself I must still be supported and encouraged to be involved in decisions about my care and treatment. NHS staff who have to make decisions about my care and treatment may also consider:
 - what is the best medical option for me;
 - what I have said in the past about how I want to be treated;
 - the views of others who are close to me;
 - the views of my parent, guardian or other person responsible for me if I am a child; and
 - the views of anyone who has legal authority to make a decision on my behalf.
- As a carer of an adult who cannot make decisions about their healthcare and treatment without help, I can expect to be involved in making decisions under the terms of the Adults with Incapacity (Scotland) Act 2000. The **Caring and consent** leaflet explains the rights of people who cannot consent to (give their permission for) medical treatment and the rights of their carers. I can find the leaflet on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or I can contact the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.
- If I am under the age of 16, I can make decisions about my own healthcare and treatment if the health professional looking after me believes I can make decisions for myself.
- If I am a parent or legal guardian of a person under 16 who cannot make decisions for themselves, I can decide about their healthcare and treatment.
- The **Consent – your rights** leaflet explains how a young person under 16 should be involved in decisions about their healthcare and treatment. I can find the leaflet on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or I can contact the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.

Further support if I have a mental disorder

- In this charter, mental disorder means any mental illness, personality disorder or learning disability, as defined by the Mental Health (Care and Treatment) (Scotland) Act 2003.

- يجوز لي أن أطلب التحدث مع عضو من فريق الرعاية الروحية، ويمكن لأحد أفراد فريق عمل NHS ترتيب هذا الأمر.
- إذا لم أتمكن من اتخاذ قرار يخصني، فيجب أن أستمر في تلقي الدعم والتشجيع للاشتراك في الرعاية والعلاج. يجب على فريق عمل NHS الذي يتخذ القرارات التي تخص رعايتي وعلاجي مراعاة ما يلي:
 - الخيار الطبي الأفضل بالنسبة لي.
 - المعلومات التي قدمتها من قبل بخصوص الطريقة التي أريد أن يتم التعامل معي بها.
 - آراء الآخرين المقربين مني.
 - رأي والدي أو الوصي أو أي شخص آخر مسؤول عني إذا كنت طفلاً.
 - آراء أي شخص لديه سلطة قانونية لاتخاذ قرار نيابة عني.
- بصفتي مقدم رعاية لشخص بالغ لا يستطيع اتخاذ قرارات تتعلق بالرعاية الصحية والعلاج بدون تلقي المساعدة، فيمكنني أن أتوقع المشاركة في اتخاذ القرارات بموجب بنود the Adults with Incapacity (Scotland) Act 2000 (قانون البالغين والعجز في Scotland (أسكتلندا) لعام 2000). يوضح كتيب **Caring and consent** (الرعاية والموافقة) حقوق الأشخاص الذين لا يوافقون على (أو يقدمون إذنًا لـ) تلقي العلاج الطبي وحقوق مقدمي الرعاية. يمكنني العثور على هذا الكتيب من خلال زيارة موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.
- إذا كنت أقل من 16 عامًا، فيمكنني اتخاذ قراراتي بنفسني بخصوص الرعاية الصحية والعلاج إذا كان الأخصائي الصحي القائم على حالتي يعتقد أنني مؤهل لاتخاذ قراراتي بنفسني.
- إذا كنت والدًا أو وصيًا قانونيًا لشخص أقل من 16 عامًا ولا يستطيع اتخاذ قرارات بنفسه، فيمكنني اتخاذ القرارات التي تخص الرعاية الصحية والعلاج.
- يوضح كتيب **Consent – your rights** (الموافقة وحقوقك) كيفية مشاركة الأشخاص الأقل من 16 عامًا في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية والعلاج. يمكنني العثور على هذا الكتيب من خلال زيارة موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

الدعم الإضافي في حالة الاضطراب العقلي

- في هذا charter (الميثاق)، يُقصد بمصطلح الاضطراب العقلي أي مرض عقلي أو اضطراب في الشخصية أو صعوبات في التعلم على النحو الوارد في Mental Health (Care and Treatment) (Scotland) Act 2003.

- I have a right to support from an independent advocate (a representative who helps me to express my views and make informed decisions). My mental health officer can arrange this for me.
- If I have difficulty making and keeping my appointments because of my mental disorder, I can ask NHS staff about help to support me.
- If I need medical treatment under the Mental Health (Care and Treatment) (Scotland) Act 2003 I can choose someone (a 'named person') to help protect my interests. I can find out more about named persons in the 'Mental health law in Scotland: guide to named persons' guide on the Scottish Government website (www.gov.scot).
- When I am well enough to do so, I can make a written statement setting out the care and treatment I would prefer (or dislike) if I become mentally unwell in the future. I can find out more about making an advance statement on the Mental Welfare Commission for Scotland website (www.mwscot.org.uk) or I can contact them direct on 0800 389 6809.
- If my mental disorder means I am a danger to myself or others, I might be detained or treated against my will. If this happens I have rights, including having these rights explained to me. I can find out more about my rights from the **Rights in Mind** booklet on the Mental Welfare Commission for Scotland website (www.mwscot.org.uk).
- For more information about the rights of people with a mental illness, learning disability, dementia, or other mental disorder, I can contact the Mental Welfare Commission for Scotland at Thistle House, 91 Haymarket Terrace, Edinburgh EH12 5HE. Phone: **0800 389 6809** (Freephone number for service users and carers)
Email: enquiries@mwscot.org.uk
Website: www.mwscot.org.uk

Managing my condition

- Scotland Act 2003 (Scotland) (قانون الصحة العقلية (الرعاية والعلاج) في Scotland (أسكتلندا) لعام 2003).
يحق لي الحصول على دعم من محامٍ مستقل (ممثّل لي يقوم بمساعدتي في التعبير عن آرائي واتخاذ قرارات مدروسة)، ويمكن لموظف الصحة العقلية ترتيب ذلك من أجلي.
- إذا كنت أواجه صعوبة في تحديد موعد والالتزام به بسبب اضطراب عقلي، فيمكنني أن أطلب من فريق عمل NHS مساعدتي وتقديم الدعم.
- إذا كنت أحتاج إلى علاج طبي بموجب Mental Health (Care and Treatment) (Scotland) Act 2003، فيمكنني اختيار شخص (بالتحديد) لمساعدتي على حماية مصالحتي. يمكنني العثور على المزيد من المعلومات بخصوص أشخاص محدّدين في دليل Mental health law in Scotland: guide to named persons (قانون الصحة العقلية في Scotland (أسكتلندا): دليل للأشخاص المحدّدين) على الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (للحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot).
- عندما أشعر أنني بصحة جيدة لفعل ذلك بنفسي، يمكنني كتابة بيان يحدّد النوع الذي أفضله من الرعاية والعلاج (أو الذي لا أفضله) إذا أصبحت غير لائق ذهنيًا في المستقبل. يمكنني العثور على المزيد من المعلومات بخصوص كتابة بيان مسبق من خلال زيارة موقع Mental Welfare Commission for Scotland (لجنة الرعاية العقلية في Scotland (أسكتلندا)) على الويب (www.mwscot.org.uk) أو من خلال الاتصال باللجنة مباشرة على الرقم 0800 389 6809.
- إذا كان الاضطراب العقلي الذي أعاني منه يجعلني خطرًا على نفسي أو الآخرين، فقد يتم احتجازي أو التعامل معي على عكس رغيتي. وفي حال حدوث ذلك، فإنني أتمتع بحقوق محدّدة من بينها توضيح هذه الحقوق لي. يمكنني العثور على المزيد من المعلومات بخصوص حقوقي بالاطّلاع على كتيب **Rights in Mind** (الاهتمام بالحقوق) من خلال زيارة موقع Mental Welfare Commission for Scotland على الويب (www.mwscot.org.uk).
- لمزيد من المعلومات عن حقوق الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي أو صعوبات في التعلم أو تدهور الوظائف العقلية أو أي اضطراب عقلي آخر، فيمكنني التواصل مع Mental Welfare Commission for Scotland من خلال المراسلة على العنوان

Thistle House, 91 Haymarket Terrace, Edinburgh EH12 5HE.

- I have the right to get support to manage my condition. For example, I can expect to be given information on how and when to take my medication, how to control pain, how to use any equipment I am provided with and how to access other services that could help me.
- I will take responsibility for my own health and ask NHS staff involved in my care for support to help me manage my condition and lead a healthy lifestyle.
- I will discuss my care and treatment as openly and honestly as possible, and tell NHS staff about anything that may be relevant to my care and treatment. This includes information about any changes in my health condition, or any over-the-counter, herbal or alternative medication that I may be taking.
- NHS staff must make sure I have been given clear information about my condition in a way I can understand.

Taking part in designing and providing local services

- I have a right to be meaningfully involved in designing and developing health services in my area and in how they are delivered, and in decisions that significantly affect how services are run in the health board area I live in.
- My local health board is responsible for assessing the local community's health needs and deciding how best to use their resources to meet those needs. They must provide opportunities for communities, the public, service users and NHS staff to influence decision-making.
- I can contact my local health board to find out how to become involved in the development of my local healthcare services.

Privacy and confidentiality

الهاتف: 0800 389 6809 (رقم هاتف مجاني لمستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية)
البريد الإلكتروني: enquiries@mwscot.org.uk
الموقع الإلكتروني: www.mwscot.org.uk

إدارة حالتي

- يحق لي الحصول على الدعم لإدارة حالتي. على سبيل المثال، يحق لي الحصول على المعلومات المتعلقة بكيفية تناول أدويتي وتوقيت ذلك وكيفية التحكم في الألم وكيفية استخدام أي معدات متاحة وكيفية الوصول إلى الخدمات الأخرى التي من شأنها مساعدتي.
- أتحمل مسؤولية حالتي الصحية ويحق لي مطالبة فريق عمل NHS المسؤول عن رعايتي للحصول على المساعدة في إدارة حالتي وانتهاج نمط حياة صحي.
- سوف أناقش خطة رعايتي وعلاجي بشكل مفتوح وصريح قدر المستطاع وسوف أخبر فريق عمل NHS بأي شيء قد يكون متصلاً برعايتي وعلاجي. ويشمل هذا معرفة المعلومات ذات الصلة بأي تغييرات تطرأ على حالتي الصحية أو أي أدوية تُصرف بدون وصفة طبية أو أدوية عشبية أو أدوية بديلة يمكنني تناولها.
- يجب على فريق عمل NHS التأكد من حصولي على معلومات واضحة بشأن حالتي الصحية بطريقة يسهل علي فهمها.

المشاركة في تحديد الخدمات المحلية وتوفيرها

- يحق لي إجراء مشاركة مجدية في تحديد الخدمات الصحية وتوفيرها في منطقتي والمشاركة كذلك في طريقة توفيرها وفي عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر على طريقة سير الخدمات في المجلس الصحي بالمنطقة التي أعيش بها.
- يتحمل المجلس الصحي المحلي مسؤولية تقييم الاحتياجات الصحية للمجتمع المحلي وتحديد الطريقة الأفضل لاستخدام الموارد لتلبية الاحتياجات، ويجب عليهم توفير فرص للمجتمعات والجمهور ومستخدمي الخدمات وفريق عمل NHS للمشاركة في عملية اتخاذ القرار.
- يمكنني التواصل مع المجلس الصحي لمعرفة كيفية المشاركة في تطوير خدمات الرعاية الصحية المحلية التي أحصل عليها.

I have the right to privacy and for my personal health information to be protected when using NHS services.

Privacy

- I have the right to respect for my family and private life and for my correspondence.
- Respect for my family life covers my right not to be separated from them for long periods and to stay in contact with them, even if my treatment can't be provided close to my home.
- I have the right to privacy regarding my sexual health, sexuality, body, personal identity, and relationships with other people.
- The NHS may need to balance my right to privacy and a family life with the need to protect others' rights.
- I can expect my right to privacy to be respected when using NHS services. This means, for example, that whenever possible:
 - I can expect to be examined by NHS staff in an appropriate private room or cubicle or to be in a single-sex room or ward for overnight stays in hospital. I understand this may not always be possible, for example in intensive care or in an emergency.
 - I have the right to say if I do not want students to be present at my examination or treatment.

Confidentiality

- I have the right to tell NHS staff if I do not want my personal health information to be shared in a particular way or with specific people.
- This right is an important legal and ethical duty for the NHS but it is not an absolute right. In some circumstances, NHS Scotland can use my information without my permission, for example:

الخصوصية والسرية

لدي حقوق الخصوصية ويحق لي حماية معلوماتي الصحية الشخصية عند استخدام خدمات NHS.

الخصوصية

- يحق لي احترام حياتي العائلية والخاصة ومراسلاتي.
- يتضمن احترام حياتي العائلية الحق في عدم الانفصال عن عائلتي لفترة طويلة والبقاء على تواصل معهم حتى إذا كان لا يُمكن تقديم علاجي بالقرب من منزلي.
- يحق لي الحصول على الخصوصية فيما يخص الصحة الجنسية والهوية الجنسية والجسد والهوية الشخصية وعلاقتي بالأشخاص الآخرين.
- قد تحتاج هيئة NHS إلى الموازنة بين حقي في الخصوصية وحياتي العائلية والحاجة إلى حماية حقوق الآخرين.
- يجب احترام حقي في الخصوصية أثناء استخدام خدمات NHS، ويعني هذا على سبيل المثال، أنه كلما كان ذلك ممكناً:
 - يجب أن يقوم فريق عمل NHS بفحصي في غرفة أو زاوية خاصة مناسبة أو داخل غرفة مخصصة لجنس واحد أو جناح للإقامات المسائية في المستشفى. وأدرك أن هذا قد لا يكون ممكناً في كل الأوقات، مثل في حالة الرعاية المركزة أو في الحالات الطارئة.
 - يحق لي الاعتراض على وجود طلاب خلال فحصي أو علاجي.

السرية

- يحق لي إخبار فريق عمل NHS إذا كنت لا أريد مشاركة معلوماتي الصحية الشخصية بشكل خاص أو مع أفراد محددين.
- هذا الحق عبارة عن مهمة قانونية وأخلاقية رئيسية تضطلع بها هيئة NHS، ولكن هذا الحق غير مطلق. وفي بعض الأحيان، يجوز لهيئة NHS Scotland (أسكتلندا) استخدام معلوماتي بدون إذني، على سبيل المثال:

- if it has to be by law in response to a court order or when it is justified in the wider public interest (for example, to prevent the outbreak of a disease or crime);
- if I lack the capacity to (am unable to) give my permission;
- or
- if getting my permission would put me or others at risk of serious harm.

- Decisions about whether it is appropriate for any of my confidential information to be shared are considered thoroughly by the NHS and may include specialist or legal advice. By law, this kind of decision must be recorded.
- I am responsible for protecting the privacy of the personal health information I hold, for example letters I have been sent by the NHS in Scotland.

The right to be informed

- I have the right to be told about how my personal information is handled by organisations involved in my care, and how I can use my data-protection rights. I can speak to any person involved in my care or contact my local health board for details.

The right to access my information

- I have the right to see my personal information that is held by NHS Scotland. I can do this by making a 'subject access request' (verbally or in writing) to my local health board or GP practice, and I should receive a response within a month. It does not usually cost anything to make a subject access request.
- I have the right to see the personal information of an adult I care for who cannot make decisions for themselves, or who cannot tell others their decisions, only if:
 - it is allowed by law, such as mental health law;
 - the person involved has granted me a welfare power of attorney; or
 - a court has appointed me as 'welfare guardian' or given me the power to see information under an intervention order.

- إذا كان يجب على هيئة NHS بموجب القانون وحكم محكمة أو إذا كان في إطار خدمة المصلحة العامة (مثل منع انتشار مرض أو جريمة)؛ أو

- إذا كنت أفقر إلى الأهلية (القدرة) على منح الإذن؛ أو

- إذا كان منح الإذن سيضعني أو الآخرين في خطر شديد.

- تتم دراسة القرارات المتعلقة بما إذا كان يمكن مشاركة NHS أي معلومات سرية خاصة بي بعناية وقد يتضمن هذا الحصول على المشورة المتخصصة أو القانونية. وبموجب القانون، يجب تسجيل هذا النوع من القرارات.
- أتحمّل مسؤولية حماية خصوصية معلوماتي الصحية الشخصية مثل الخطابات التي أرسلت إليّ من هيئة NHS في Scotland (أسكتلندا).

الحق في المعرفة

- يحق لي معرفة كيف تقوم المؤسسات المشاركة في رعايتي بمعالجة معلوماتي الشخصية وكيف أستخدم حقوقي في حماية البيانات. يمكنني التحدث مع أي شخص مشارك في رعايتي أو التواصل مع مجلس الصحة المحلي لمعرفة المزيد من التفاصيل.

الحق في الوصول إلى معلوماتي

- يحق لي الاطلاع على معلوماتي الشخصية الموجودة لدى هيئة NHS في Scotland (أسكتلندا)، ويمكنني فعل ذلك من خلال تقديم "subject access request" (طلب وصول شخص محدد) (لفظيًا أو كتابيًا) إلى مجلس الصحة المحلي أو GP practice ويجب أن أحصل على استجابة خلال شهر. عادة، يتم تقديم طلب subject access request مجانًا.
- يحق لي الاطلاع على المعلومات الشخصية للبالغ الذي أقدم له الرعاية ويفتقد إلى أهلية اتخاذ قراراته بنفسه أو لا يستطيع إخبار الآخرين بقراراته، وذلك في الحالات التالية فقط:
 - إذا كان القانون يمنح هذا الحق مثل قانون الصحة العقلي؛ أو
 - إذا كان الشخص المشارك قد منحني welfare power of attorney (توكيل رسمي للرعاية)؛ أو
 - إذا عينني المحكمة بصفتي "welfare guardian" (الوصي القانوني للرعاية) أو منحتني السلطة للاطلاع على المعلومات بموجب intervention order (أمر بالتدخل).

The right to correct, delete, object to and restrict the use of information

- I have the right for any inaccurate personal information about me to be corrected or any missing information to be added. I must let NHS staff know if I change my name, address, phone number or email address, or if any other information in my health records is incorrect.
- I have the right to ask for my personal information to be deleted when it is no longer needed. I have a right to restrict how my personal information is used if I have a valid reason, for instance if my information was collected in a way that is not allowed by law or is not accurate. This means that I can ask an organisation providing healthcare services to limit the way they use my personal information for a period of time until any issues with my information are dealt with.
- I have the right to ask for my information to be corrected or deleted. I can do this verbally or in writing, and must receive a response within one month. There are circumstances where this can be refused.
- I have the right to stop my information being used for direct marketing, including offers of healthcare services that are not of interest to me. Exceptions may apply when it is in my best interest (for example, invitations to vaccination campaigns).

The right to move or transfer information

- I have a right to ask for and reuse my personal information for my own purposes across different services, whether they are healthcare services or not. This right allows me to move, copy or transfer my personal information easily from one IT system to another, safely and securely. It only applies to information that I have given to my health board or a primary care service provider such as a GP or dentist.

Automated decisions and profiling

الحق في تصحيح المعلومات وحذفها والاعتراض عليها وتقييد استخدامها

- يحق لي تصحيح معلوماتي الشخصية غير الدقيقة أو إضافة أي معلومات مفقودة. يجب علي إخبار فريق عمل NHS إذا غيرت اسمي أو عنواني أو رقم هاتفي أو عنوان بريدي الإلكتروني أو أي معلومات أخرى واردة في سجلاتي الطبية وغير صحيحة.
- يحق لي المطالبة بحذف معلوماتي الشخصية إذا كانت لا توجد حاجة إلى الاحتفاظ بها. يحق لي تقييد كيفية استخدام معلوماتي الشخصية إذا كان لدي سبب وجيه، مثل في حال جمع معلوماتي بطريقة لا يسمح بها القانون أو غير دقيقة؛ ومعنى هذا أنه يحق لي مطالبة المؤسسة التي تقدم خدمات الرعاية الصحية بتقييد طريقة استخدامها لمعلوماتي الشخصية لفترة زمنية إلى حين حل أي مشكلات تطرأ على معلوماتي.
- يحق لي المطالبة بتصحيح المعلومات أو حذفها، ويمكنني فعل ذلك لفظياً أو كتابياً ويجب أن أتلقى استجابة في غضون شهر واحد. وفي ظل بعض الظروف، يتم رفض هذا الطلب.
- يحق لي إيقاف استخدام معلوماتي في التسويق المباشر، بما في ذلك عروض خدمات الرعاية الصحية غير ذات الصلة بي، وقد تكون هناك استثناءات إذا كان ذلك في خدمة مصلحتي (مثل الدعوات لحملة التطعيم).

الحق في نقل المعلومات أو تحويلها

- يحق لي المطالبة بالحصول على معلوماتي وإعادة استخدامها لخدمة أغراض خاصة في الخدمات الأخرى، سواء كانت خدمات رعاية صحية أو لا. ويمكنني هذا الحق القدرة على نقل معلوماتي الشخصية أو نسخها أو تحويلها بسهولة من أحد أنظمة تكنولوجيا المعلومات إلى نظام آخر بشكل آمن وسليم. ولا ينطبق هذا الحق سوى على المعلومات التي قدمتها إلى المجلس الصحي أو مقدم خدمة الرعاية الأساسي مثل الممارس العام أو طبيب الأسنان.

القرارات الآلية وإنشاء ملفات التعريف

- يحق لي معرفة إن كانت Scotland NHS (أسكتلندا) تتخذ قرارات بشأنني من خلال طرق آلية وبدون مشاركتي (على سبيل المثال، من خلال استخدام برنامج على الكمبيوتر بدون تدخل بشري) أو إذا كان يتم استخدام

- I have the right to be told if NHS Scotland is making decisions about me by automated methods, in a way that doesn't involve people (for example, by using a computer program with no human intervention), or if my information is used to offer services to me, for example treatment, based on certain things or characteristics about me (this is known as profiling).
- I have the right to ask for decisions about me to be made by people, not just computers, and to challenge decisions made only by computer.
- I have the right to complain to the NHS or the Information Commissioner's Office if I suspect automated decision-making or profiling is happening without my knowledge, or automated systems are not working as intended.
- In most circumstances I will have the right to object to automated decisions or profiling, but there are some exceptions under current law.

Telecare

- If I decide to start using telehealth and telecare technologies to monitor and improve my healthcare (such as using an NHS-prescribed app to monitor my blood glucose or my blood pressure from home, or to have a video consultation with a health professional), I have the right to be told how my information and privacy is protected and if there is any risk of unintended electronic surveillance.

Feedback and complaints about data protection

- If I want to give feedback, make comments, or raise concerns or complaints about data-protection matters, I can find more information and the contact details for my health board's or GP's data-protection officer from NHS inform (in the 'How the NHS handles your personal data' section), my health board website, or my GP. I can also complain to the Information Commissioner's Office.
- I can find more information about data protection and my rights from the following.

معلوماتي لتقديم خدمات لي مثل العلاج وفق أشياء محدّدة أو خصائص تخصني (ويُطلق على هذا إنشاء ملفات التعريف).

- يحق لي المطالبة بأن يقوم أشخاص باتخاذ القرارات التي تخصني وليس أجهزة الكمبيوتر والاعتراض على القرارات التي اتخذها الكمبيوتر فقط بدون تدخل بشري.
- يحق لي تقديم شكوى ضد NHS أو Information Commissioner's Office (مكتب مفوض شؤون المعلومات) إذا كانت لدي شكوك بأن القرار يتم اتخاذه آلياً أو يتم إنشاء ملفات تعريف بدون معرفتي أو أن الأنظمة الآلية لا تعمل كما ينبغي.
- في معظم الحالات، سيكون لدي الحق للاعتراض على القرارات الآلية أو إنشاء ملفات التعريف، ولكن هناك استثناءات يكفلها القانون.

الرعاية عبر الهاتف

- إذا قررت البدء في استخدام تقنيات الخدمات الصحية عبر الهاتف والرعاية عبر الهاتف لمراقبة رعايتي الصحية وتطويرها (مثل استخدام تطبيق تحدده NHS لمراقبة نسبة الجلوكوز في الدم أو ضغط الدم من المنزل أو الحصول على استشارة عبر الفيديو من أخصائي صحي)، فيحق لي أن يتم إخباري بكيفية حماية معلوماتي وخصوصيتي وإذا كانت هناك مخاطر كامنة في المراقبة الإلكترونية غير المقصودة.

التعليقات والشكاوى بشأن حماية البيانات

- إذا كنت أريد تقديم تعليقات أو ملاحظات أو تساؤلات أو شكاوى بخصوص أمور تتعلق بحماية البيانات، فيمكنني الحصول على المزيد من المعلومات وبيانات التواصل مع المجلس الصحي أو الممارس العام data-protection officer (مسؤول حماية البيانات) من NHS inform (في قسم How the NHS handles your personal data (كيفية معالجة NHS لبياناتك الشخصية)) على الموقع الإلكتروني للمجلس الصحي أو لدى الممارس العام. ويمكنني أيضاً تقديم شكوى إلى Information Commissioner's Office.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن: حماية البيانات وحقوقني من خلال الوسائل التالية.
- موقع NHS inform على الويب www.nhsinform.scot أو الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.

- The NHS inform website www.nhsinform.scot or the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.
- The Information Commission Officer's website (www.ico.org.uk), or I can contact their office by:
Post: 45 Melville Street, Edinburgh EH3 7HL
Phone: 0131 244 9001
Email: scotland@ico.gsi.gov.uk
- The Citizens Advice website (www.citizensadvice.org.uk).

Feedback, complaints and my rights

I have the right to give any feedback about my treatment and care and to have my concerns and complaints dealt with promptly and effectively as it helps to improve services for everyone.

Improving services through feedback

- I can provide all forms of feedback – positive and negative. Positive feedback helps to identify areas of best practice. Negative comments help to identify areas of concern and to make sure action is taken so that the same problems do not happen again.
- I can give feedback, make comments or raise concerns about my healthcare by speaking to a member of NHS staff or taking part in NHS surveys. Or I can give my feedback online, through an independent website such as 'Care Opinion' (www.careopinion.org.uk).
- My relatives or carers can give feedback or comments or raise concerns about the healthcare I receive. They can also make a complaint with my permission.

- موقع Information Commission Officer's على الويب (www.ico.org.uk)، أو يمكنني التواصل مع المكتب من خلال:
العنوان البريدي: 45 Melville Street, Edinburgh EH3 7HL
الهاتف: 0131 244 9001
البريد الإلكتروني: scotland@ico.gsi.gov.uk
- الموقع الإلكتروني لتقديم المشورة للمواطنين (www.citizensadvice.org.uk).

التعليقات والشكاوى والحقوق

يحق لي تقديم أي تعليقات بخصوص ما أتلقاه من علاج ورعاية ويحق لي أيضاً التعامل مع التساؤلات والشكاوى بسرعة وفاعلية للمساعدة في تحسين الخدمات للجميع.

تحسين الخدمات من خلال التعليقات

- يمكنني تقديم التعليقات بجميع أنواعها سواء كانت سلبية أو إيجابية. تساعد التعليقات الإيجابية على تحديد المناطق التي يتم فيه اتخاذ أفضل الممارسات. أما التعليقات السلبية، فتساعد على تحديد المناطق التي تحتاج إلى الاهتمام وتهدف إلى التأكد من اتخاذ الإجراءات حتى لا تحدث المشكلة نفسها مرة أخرى.
- يمكنني تقديم تعليقات وملاحظات وتساؤلات بشأن الرعاية الصحية من خلال التحدث مع عضو من فريق عمل NHS أو الاشتراك في استطلاع تجريبه NHS. أو يمكنني تقديم تعليقاتي على الإنترنت من خلال زيارة موقع إلكتروني مستقل مثل موقع Care Opinion (www.careopinion.org.uk).
- يمكن لأقاربي أو مقدمي خدمات الرعاية تقديم التعليقات أو الملاحظات أو التساؤلات بخصوص الرعاية الصحية التي أتلقاها، ويمكنهم أيضاً تقديم شكاوى بعد الحصول على موافقتي.
- يحق لي الحصول على المعلومات والمشورة فيما يتعلق بكيفية تقديم التعليقات أو الملاحظات أو التساؤلات أو تقديم الشكاوى بخصوص

- I have the right to be given information and advice on how to give feedback, provide comments, raise concerns, or make a complaint about the care I have received and the services I have used, and on how that feedback will be handled.

Support

- I have the right to independent advice and support to provide feedback, make comments, raise concerns or make a complaint.
- The Patient Advice and Support Service (PASS) provides free, accessible, independent and confidential information to patients and their carers and families, to raise awareness of their rights and responsibilities when using the NHS in Scotland. It can also provide support in giving feedback, comments, concerns or complaints about the NHS to help improve services. I can access the service through www.patientadvicescotland.org.uk, by phone on 0800 917 2127, or through my local citizens advice bureau.
- I can ask (and, if I have a mental health disorder, I have the right) to have an independent advocate to help me give my views. NHS staff can arrange this for me.

Mediation

- In some situations I can ask, or my health board may offer, to involve independent mediators to help sort out my complaint. Mediation can be arranged only if both parties agree to take part. The feedback and complaints officer at my local health board can give me more information about mediation.

NHS complaints procedure

- I can safely raise a concern or make a complaint if I think that any of my rights have not been respected, if I am not satisfied with NHS services, or if the NHS is not meeting its commitments.
- If I make a complaint, it will not change the way I access or receive care and treatment from NHS staff in future.

الرعاية التي تلقيتها والخدمات التي استخدمتها وكيفية معالجة هذه التعليقات.

الدعم

- يحق لي الحصول على المشورة والدعم بشكل مستقل لتقديم التعليقات أو إبداء الملاحظات أو تقديم التساؤلات أو تقديم الشكاوى.
- تقدم خدمة Patient Advice and Support Service معلومات يسهل الوصول إليها ومجانية ومستقلة وسرية إلى المرضى ومقدمي الرعاية والعائلات، وذلك بهدف رفع الوعي بحقوقهم ومسؤولياتهم أثناء استخدام خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا). ويمكن لهذه الخدمة أيضاً تقديم الدعم في إبداء التعليقات أو الملاحظات أو التساؤلات بشأن NHS، وذلك للمساعدة في تطوير الخدمات. يمكنني الوصول إلى الخدمة من خلال زيارة www.patientadvicescotland.org.uk أو الاتصال هاتفياً على الرقم 0800 917 2127 أو من خلال زيارة citizens advice bureau (مكتب تقديم المشورة للمواطنين).
- يمكنني المطالبة (ويتحوّل هذا إلى حق أصيل إذا كنت أعاني من اضطراب صحي عقلي) بالحصول على محامٍ مستقل لمساعدتي على إبداء آرائ، ويمكن لفريق عمل NHS ترتيب هذا الأمر.

الوساطة

- في بعض الحالات، يمكنني أن أطلب وجود وسطاء مستقلين لمساعدتي في ترتيب الشكوى، أو قد يوفر المجلس الصحي ذلك بدون طلب مني. ولا يُمكن ترتيب الوساطة إلا إذا وافق الطرفان على المشاركة. يُمكن لـ feedback and complaints officer (مسؤول التعليقات والشكاوى) في المجلس الصحي المحلي إخباري بالمزيد من المعلومات بشأن الوساطة.

إجراءات الشكاوى في NHS

- يمكنني بشكل آمن إبداء تساؤل أو تقديم شكوى إذا كنت أعتقد أنه لا يتم احترام أحد حقوقي أو إذا كنت غير راضٍ عن خدمات NHS أو إذا كانت هيئة NHS لا تُلبي التزاماتها.
- إذا قدمت شكوى، فإن هذا لن يغيّر في المستقبل من تعامل فريق عمل NHS مع الطريقة التي أتوصل بها إلى الرعاية والعلاج أو أحصل عليها من خلالها.

- I can talk first to a member of NHS staff involved in my care to see if my concern or complaint can be sorted out immediately. I can also speak to the feedback and complaints officer at my local health board or primary care service provider, or the person in charge at the NHS organisation involved. The NHS aims to deal with complaints quickly and close to where the service was provided. This is known as a local resolution and it's the first stage of the NHS complaints procedure.
- Stage two of the NHS complaints procedure deals with complaints that have not been settled through local resolution and those that are complicated and need detailed investigation.
I can find more information about the NHS complaints procedure and how to make a complaint on my local health board's website, or on the NHS inform website (www.nhsinform.scot) or I can contact the NHS inform helpline on 0800 22 44 88.
- The NHS complaints procedure does not deal with claims for compensation for injury or harm caused by clinical negligence.
- For people under 16, the **Have your say! Your right to be heard** leaflet, available on the NHS Inform website (www.nhsinform.scot), has useful information about how to give feedback or make a complaint about the NHS.

Investigation

- I can expect my concerns or complaints to be investigated properly and in the appropriate way.
- I have the right to be told the outcome of any investigation into my complaint and can expect to receive a full explanation. I will also be told what action has been or will be taken as a result of any complaint I make. If a mistake has happened, I should receive an apology.
- If the investigation is taking longer than expected, I have the right to be told the reason for the delay and how long the investigation should take to complete.
- I expect the NHS to take my feedback into account in order to improve services for everyone.

- يمكنني التحدث مع أحد أفراد فريق عمل NHS المشارك في رعايتي لمعرفة إذا كان يُمكن على الفور تسوية الشكوى التي قدمتها أو التساؤل الذي أريدته. ويمكنني أيضًا التحدث مع **feedback and complaints officer** في المجلس الصحي أو مقدم خدمة الرعاية الأساسية أو الشخص المسؤول عن مؤسسة NHS ذات الصلة. تهدف NHS إلى التعامل مع الشكاوى بسرعة وبالقرب من مكان تقديم الخدمة. ويُسمى هذا بالحل المحلي وهو المرحلة الأولى من إجراءات الشكاوى في NHS.
- وتشتمل المرحلة الثانية من إجراءات الشكاوى في NHS على الشكاوى التي لم يتم التعامل معها من خلال الحل المحلي وكذلك الشكاوى المعقدة التي تحتاج إلى تحقيق مفصل.
- يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات بشأن إجراءات الشكاوى في NHS وكيفية تقديم شكوى من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للمجلس الصحي أو موقع NHS inform على الويب (www.nhsinform.scot) أو يمكنني الاتصال بخط مساعدة NHS inform على الرقم 0800 22 44 88.
- لا تتعامل إجراءات الشكاوى في NHS مع شكاوى التعويض نتيجة الإصابة أو الضرر الناتج عن الإهمال الطبي.
- بالنسبة إلى الأشخاص الذين عمرهم أقل من 16، يتوفر كتيب **Have your say! Your right to be heard** (إبداء الرأي! حَقْكَ في الاستماع إليك) على موقع NHS Inform على الويب (www.nhsinform.scot)، ويتضمن معلومات مفيدة عن تقديم التعليقات أو الشكاوى في حق NHS.

التحقيق

- يجب أن يتم التحقيق في الشكاوى والتساؤلات التي أقدمها بشكل لائق ومناسب.
- يجب أن يتم إخباري بنتائج أي تحقيق في الشكاوى التي قدمتها ثم الحصول على توضيح شامل. ويجب أيضًا إخباري بالإجراء الذي تم اتخاذه أو الذي سيتم اتخاذه نتيجة أي شكوى أقدمها. وفي حال وقوع خطأ ما، يجب أن أتلقى اعتذارًا.

- I have the right to take my complaint to the Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) if I am unhappy with the outcome of the health board's investigation or am not satisfied with the way my complaint was dealt with. I can contact the SPSO in the following ways.

Post: Freepost SPSO

Freephone 0800 377 7330 or call 0131 225 5300

Email: ask@spsso.org.uk

Website: www.spsso.org.uk

Online form: www.spsso.org.uk/contact-us

Duty of candour

- I (or those acting on my behalf) have a right to be told openly and honestly when something goes wrong with my treatment or care and this has resulted, or could result, in harm or death. This is called a 'duty of candour'. Under this duty, organisations must carry out a review of what happened and apologise for the incident.
- The organisation providing my care must ask for my comments (or those of anyone acting on my behalf) when they are reviewing what happened.
- When the review is complete, the organisation must tell me (or those acting on my behalf) what they have agreed to do to improve the quality of care, including putting in place anything they have learned from the review, and when this will happen. I can find more information in the **What Happens When Things Go Wrong** leaflet on the Scottish Government website (www.gov.scot).

Respecting my rights and the rights of others

- I may face legal action if I am abusive, violent or aggressive towards NHS staff, other patients, their carers or visitors when using NHS services.

Clinical negligence

- إذا استغرق التحقيق وقتاً أطول من المتوقع، فمن حقي أن يتم إخباري بالسبب في التأخير والوقت اللازم لإنهاء التحقيق.
- يجب أن تراعي NHS تعليقاتي بهدف تحسين الخدمات التي تقدمها للجميع.

يحق لي تقديم شكوى إلى Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (أمين المظالم المعني بالخدمات العامة في Scotland (أسكتلندا)) إذا لم أكن راضياً عن نتائج التحقيق الذي أجراه المجلس الصحي أو غير راضٍ عن طريقة التعامل مع الشكوى التي قدمتها. يمكنني التواصل مع SPSO من خلال أتباع إحدى الطرق التالية: العنوان البريدي: Freepost SPSO الهاتف المجاني: 0800 377 7330 أو يمكنك الاتصال على الرقم: 0131 225 5300

البريد الإلكتروني: ask@spsso.org.uk

الموقع الإلكتروني: www.spsso.org.uk

الاستمارة على الإنترنت: www.spsso.org.uk/contact-us

واجب إظهار الحقيقة

- يحق لي (أو من يتصرفون نيابة عني) أن يتم إخباري بكل انفتاح وصرامة عندما يقع خطأ ما في العلاج أو الرعاية بحيث يؤدي إلى الضرر أو الوفاة أو يحتمل أن يؤدي إلى ذلك، ويُطلق على ذلك "واجب إظهار الحقيقة". ووفق هذا الواجب، يجب على المؤسسات إجراء مراجعة لما حدث والاعتذار عن الحادث.
- يجب على المؤسسة التي تقدم الرعاية مطالبتي للحصول على ملاحظاتي (أو ملاحظات من يتصرفون نيابة عني) أثناء مراجعة ما حدث.
- وبعد انتهاء المراجعة، يجب على المؤسسة إخباري (أو من يتصرفون نيابة عني) بما تم الاتفاق عليه لتطوير جودة الرعاية، بما في ذلك تطبيق ما تم التوصل إليه من خلال المراجعة وموعد هذا التطبيق. يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن كتيب **What Happens When Things Go Wrong** (الإجراءات المتبعة في حال وقوع أخطاء) من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للـ Scottish Government (الحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot).

احترام حقوقي وحقوق الآخرين

- I have the right to take legal action and to make a claim for compensation if the NHS in Scotland has not respected my rights and I have been harmed by negligent treatment. Negligent treatment is when care provided falls below acceptable practice and causes physical or mental injury or death.
- Depending on the circumstances of my case, I may be entitled to compensation if I can prove through legal action that I have been harmed by negligent treatment by the NHS in Scotland.
- It is best to get legal advice if I think I may be entitled to compensation.
- I (or my solicitor) can make a claim against the providers of NHS primary care services for clinical negligence.
- I (or my solicitor) can make a claim against health boards by writing to NHS National Services Scotland's Central Legal Office (CLO) who will then investigate the claim. I can find details of solicitors who specialise in handling negligence claims on the Law Society of Scotland website (www.lawscot.org.uk) or by phoning 0131 226 7411.
- For further information and to make a claim for compensation, I can contact Central Legal Office in the following ways.
Post: Anderson House, Breadalbane Street, Bonnington Road Edinburgh EH6 5JR
Phone: 0131 275 7800
Website: www.clo.scot.nhs.uk

Privacy and data-protection rights

- I have the right to complain to the Information Commissioner's Office (Scotland), or to take legal action and make a claim for compensation, if the NHS in Scotland has not respected the data-protection principles or my data-protection rights. I can get more information from my health board's data-protection officer.

Judicial review

- I have the right to ask for a judicial review if I think I have been directly affected by an unlawful act or decision of an NHS organisation. Judicial review is a court process that allows me to

- قد أتعرض لعواقب قانونية إذا كان هناك بذاءة أو عنف أو عدوانية في تعاملاتي مع فريق عمل NHS أو المرضى الآخرين أو مقدمي الرعاية للمرضى الآخرين أو الزوار أثناء استخدام خدمات NHS.

الإهمال الطبي

- يحق لي اتخاذ الإجراءات القانونية والتقدم بدعوى للحصول على تعويض إذا لم تحترم NHS في Scotland (أسكتلندا) حقوقي وتعرضت للضرر جراء الإهمال في العلاج. ويُقصد بمصطلح الإهمال في العلاج عندما لا ترتقي الرعاية المقدمة إلى مستوى مقبول من الممارسة وعندما تؤدي في الوقت نفسه إلى إصابة جسدية أو عقلية أو الوفاة.
- وفق الظروف المحيطة بحالتي، قد يحق لي الحصول على تعويض إذا استطعت الإثبات من خلال إجراء قانوني بأنني تعرضت للضرر بسبب الإهمال في العلاج داخل NHS في Scotland (أسكتلندا).
- ينبغي أن أحصل على مشورة قانونية إذا كنت اعتقد أنه يحق لي الحصول على تعويض.
- يجوز لي (أو المحامي الخاص بي) رفع دعوى ضد مقدمي الخدمة في خدمات الرعاية الأساسية في NHS بسبب الإهمال الطبي.
- يجوز لي (أو المحامي الخاص بي) رفع دعوى ضد المجالس الصحية من خلال إرسال دعوى مكتوبة إلى NHS National Services Scotland's Central Legal Office (المكتب القانوني المركزي لخدمات NHS الوطنية في Scotland (أسكتلندا)) الذي سيباشر التحقيق في الدعوى. ويمكنني الحصول على المزيد من التفاصيل بشأن المحامين المتخصصين في التعامل مع دعاوى الإهمال من خلال زيارة موقع Law Society of Scotland (جمعية القانون في Scotland (أسكتلندا)) على الويب أو من خلال الاتصال هاتفياً على الرقم 0131 226 7411.
- لمزيد من المعلومات ورفع دعوى للحصول على تعويض، يمكنني الاتصال بالمكتب القانوني المركزي في المناطق التالية:
العنوان البريدي: Anderson House, Breadalbane Street, Bonnington Road Edinburgh EH6 5JR
الهاتف: 0131 275 7800
الموقع الإلكتروني: www.clo.scot.nhs.uk

حقوق الخصوصية وحماية البيانات

challenge a decision or action of a public organisation, including an NHS organisation, because I think it is unlawful. The review looks mainly at how the decision was made rather than what was decided. It is best to get independent legal advice if I want a decision to be judicially reviewed.

• يحق لي تقديم شكوى إلى Information Commissioner's Office (Scotland) أو اتخاذ إجراء قانوني ورفع دعوى للحصول على تعويض إذا لم تحترم NHS في Scotland (أسكتلندا) مبادئ حماية البيانات أو حقوقي في حماية البيانات، ويمكنني الحصول على المزيد من المعلومات من data-protection officer التابع للمجلس الصحي.

المراجعة القضائية

• يحق لي المطالبة بالحصول على مراجعة قضائية إذا كنت أعتقد أنني تأثرت بشكل مباشر من إجراء أو قرار مخالف للقانون اتخذته مؤسسة NHS. المراجعة القضائية هي عملية قضائية تسمح لي بالاعتراض على قرار أو إجراء اتخذته مؤسسة عامة، بما في ذلك مؤسسة NHS، إذا كنت أعتقد أنه مخالف للقانون. وتركز عملية المراجعة في الأساس على كيفية اتخاذ القرار بدلاً من القرار الذي تم اتخاذه. ويُفضل الحصول على مشورة قانونية مستقلة إذا كنت أريد إجراء مراجعة قضائية لقرار.

معلومات إضافية

للمزيد من المعلومات بشأن خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا)، فيمكنك التواصل مع NHS inform NHS inform عبارة عن خدمة وطنية لتقديم المعلومات الصحية في Scotland (أسكتلندا)، وتساعد الجمهور في Scotland (أسكتلندا) على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن حالتهم الصحية والحالة الصحية للآخرين الذين يعتنون بهم.

يوفر موقع NHS inform على الويب www.nhsinform.scot معلومات عن:

- المرض والحالات الصحية.
- الأعراض الشائعة ودليل المساعدة الذاتية.

Further information

For information about NHS services in Scotland you can contact NHS inform

NHS inform is Scotland's national health-information service. It helps the people in Scotland to make informed decisions about their own health and the health of the people they care for.

The NHS inform website at www.nhsinform.scot provides information about:

- illnesses and conditions;
- common symptoms and self-help guidance;

- tests or treatments, such as blood tests, biopsies, scans or surgery;
- healthy living and how to look after your mental and physical wellbeing, including advice on stopping smoking, eating well and keeping active;
- accessing health and care services in Scotland, and your rights and responsibilities when using them; and
- NHS services in Scotland, including the names, addresses, opening times and service details for pharmacies, GP practices and dental practices (Scotland's Service Directory).

The NHS inform helpline on 0800 22 44 88 can help if you are well and have a question about your health or local NHS services.

- Lines are open 8am to 10pm Monday to Friday, and 9am to 5pm on Saturday and Sunday.
- LanguageLine can help callers who can't (or prefer not to) speak English. It's a free service that you can ask for by calling the NHS inform helpline and asking for an interpreter.
- People who use British Sign Language can phone using contactSCOTLAND-BSL (www.contactscotland-bsl.org), who are open 24 hours.

NHS inform webchat connects you with the NHS inform health-information team and works through your web browser on-screen.

For information, help and independent advice you can contact Patient Advice and Support Service (PASS)

PASS is free, confidential and independent and is run by Citizens Advice. Fully trained professional advisers can help and support you to:

- give feedback or comments, raise concerns or make complaints about healthcare provided by the NHS in Scotland;
- understand your rights and responsibilities as a patient;
- write letters, go to meetings and make phone calls; and
- get information and advice on health and community services that offer extra support with healthcare needs.

- الاختبارات والعلاجات، مثل فحوصات الدم أو التحليلات أو الأشعة أو الجراحات.
- الحياة الصحية وكيفية الاعتناء بصحتك الجسدية والعقلية بما في ذلك المشورة بشأن التوقف عن التدخين وتناول طعام صحي والبقاء في نشاط.
- الوصول إلى الخدمات الصحية وخدمات الرعاية في Scotland (أسكتلندا) وحقوقك ومسؤولياتك أثناء استخدام تلك الخدمات.
- خدمات NHS في Scotland (أسكتلندا)، بما في ذلك الأسماء والعناوين وأوقات العمل والخدمات للصيدليات وخدمات GP practices وإجراءات طب الأسنان (دليل الخدمات في Scotland (أسكتلندا)).

يمكنك استخدام خط مساعدة NHS inform على الرقم: 0800 22 44 88 لمساعدتك إذا كنت تشعر أنك بخير ولكن تحتاج إلى من يرد على سؤالك بشأن صحتك أو خدمات NHS المحلية.

- يتم فتح الخطوط من 8 صباحاً إلى 10 مساءً خلال الفترة من الاثنين إلى الجمعة، ومن 9 صباحاً إلى 5 مساءً خلال يومي السبت والأحد.
- يقدم خط LanguageLine المساعدة للمتصلين الذين لا يستطيعون التحدث بالإنجليزية (أو لا يفضلون التحدث بها). هذه خدمة مجانية يمكنك المطالبة بالحصول عليها من خلال الاتصال بخط مساعدة NHS inform وطلب توفير مترجم فوري.
- يُمكن للأفراد الذين يستخدمون British Sign Language الاتصال هاتفياً باستخدام contactSCOTLAND-BSL (www.contactscotland-bsl.org) ويعمل على مدار 24 ساعة.

تعمل محادثة NHS inform على الإنترنت على توصيلك بفريق تقديم المعلومات الطبية في NHS inform ويعمل على متصفحك على الويب في الشاشة.

لمزيد من المعلومات وللحصول على المساعدة والمشورة المستقلة، يمكنني التواصل مع Patient Advice and Support Service (PASS). يوفر مكتب تقديم المشورة للمواطنين خدمة PASS مجاناً وبسريرة وبشكل مستقل. يُمكن للسائقين المحترفين والمدربين بشكل كامل مساعدتك وتقديم الدعم لك في:

- تقديم التعليقات أو الملاحظات أو إبداء التساؤلات أو تقديم شكاوى بخصوص الرعاية الصحية التي تقدمها NHS في Scotland (أسكتلندا).

Contact PASS

- Website: www.patientadvicescotland.org.uk
- Phone: 0800 917 2127
- Visit: your local citizens advice bureau

Information about integrated health and social care

The way in which health and social care services are planned and delivered across Scotland changed when the Public Bodies (Joint Working) (Scotland) Act 2014 came into effect on 1 April 2016. Under the 2014 act, health boards and local authorities must set up an integration authority to plan, provide and monitor all adult social care, primary and community healthcare, and some specific hospital services, such as accident and emergency and general medicine.

The 2014 act also allows health boards and local authorities to delegate certain other services, such as children's health and social care services and criminal justice social work, to integration authorities. The act sets out principles for improving patients' wellbeing and sets the national health and wellbeing outcomes which apply across all integrated health and social care services. Health and social care integration is about improving people's experiences of care, as well as the quality of care.

You can find out more about health and social care integration on the Scottish Government Health and Social Care Integration page (www.gov.scot) and the Health and Social Care Scotland website (www.hscscotland.scot).

The Health and Social Care Standards came into effect in April 2018, and are supported by five principles:

- dignity and respect;
- compassion;
- be included;
- responsive care and support; and
- wellbeing.

- إدراك حقوقك ومسؤولياتك بصفقتك مريضاً.
 - كتابة الخطابات وحضور الاجتماعات وإجراء المكالمات الهاتفية.
 - الحصول على المعلومات والمشورة بشأن الخدمات الصحية والاجتماعية التي تقدم دعماً إضافياً لاحتياجات الرعاية الصحية.
- التواصل مع خدمة PASS

- الموقع الإلكتروني: www.patientadvicescotland.org.uk
- الهاتف: 0800 917 2127
- يمكنك زيارة مكتب citizens advice bureau المحلي

المعلومات عن إدارة الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة

تم تغيير طريقة تخطيط الصحة والرعاية الاجتماعية وتوصيلها في جميع أرجاء Scotland (أسكتلندا) عندما أصبح Public Bodies (Joint Working) Scotland Act 2014 (قانون الهيئات العامة للعمل المشترك في Scotland (أسكتلندا) لعام 2014) ساري المفعول في 1 نيسان / أبريل 2016. بموجب قانون عام 2014، يجب على المجالس الصحية والسلطات المحلية إنشاء سلطة متكاملة بهدف التخطيط والتوفير والرصد لجميع أعمال الرعاية للبالغين والرعاية الصحية الأساسية والمجتمعية وخدمات المستشفى المحددة، مثل الحوادث والحالات الطارئة والطب العام.

يسمح قانون 2014 أيضاً للمجالس الصحية والسلطات المحلية بتفويض بعض الخدمات الأخرى مثل خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية للأطفال والأعمال الاجتماعية للعدالة الاجتماعية إلى السلطات المتكاملة. يحدد القانون المبادئ الخاصة بتحسين رعاية المرضى ويحدد أيضاً نتائج الرعاية والصحة الوطنية التي يتم تطبيقها في جميع خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة. يهدف تكامل الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة إلى تحسين تجارب الأفراد في الرعاية بالإضافة إلى جودة الرعاية.

يُمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن تكامل الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة في قسم الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة بالـ Scottish Government (الحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot) وموقع Health and Social Care Scotland and على الويب (www.hscscotland.scot).

The standards are not rights, but set out what those who receive care (and their families and carers) expect. At their heart is the recognition that everyone should have access to high-quality care and support tailored to their particular needs and choices.

Not every statement will be relevant for every service. However, in understanding your rights as part of the Patient Charter, you may also want to think about your experience of care and how your own needs and choices can be met.

Find out more about the Health and Social Care Standards on the Scottish Government Health and Social Care Integration page (www.gov.scot).

دخول **Health and Social Care Standards** حيز التنفيذ في نيسان / أبريل 2018 وهو مدعوم بواسطة خمسة مبادئ:

- الكرامة والاحترام.
- الشغف.
- الدمج.
- التجاوب في الرعاية والدعم.
- الرعاية.

هذه المعايير ليست عبارة عن حقوق، ولكنها تحدّد الأفراد (وعائلاتهم ومقدمي الرعاية) الذين لا يتلقون رعاية، وتهدف في الأساس إلى الاعتراف بأنه يجب أن يحصل الجميع على رعاية ذات جودة مرتفعة ودعم مخصص وفق احتياجاتهم واختياراتهم.

لن تكون جميع البيانات متصلة بكل الخدمات. وفي إطار إدراك حقوقك على أنها جزء من ميثاق المرضى، يمكنك التفكير في تجربتك في الرعاية وكيفية الوفاء باحتياجاتك وخياراتك.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات عن **Health and Social Care Standards** من خلال الاطلاع على قسم الصحة والرعاية الاجتماعية المتكاملة بالـ **Scottish Government** (الحكومة الأسكتلندية) (www.gov.scot).