

Tiempos de espera

Los servicios del NHS tienen tiempos de espera para los tratamientos. Sin embargo, deben garantizar que los pacientes reciban tratamiento de forma oportuna y eficaz.

Si su médico de cabecera le deriva a otro servicio, deben indicarle por qué se le está derivando, el tiempo de espera estimado, su responsabilidad de asistir a las citas y las consecuencias de no acudir a las mismas.

Ayuda con costes adicionales de atención médica

La mayoría de los servicios y la atención médica son gratuitos. Sin embargo, se solicita a los pacientes del NHS en Escocia que paguen ciertos costes adicionales como atención odontológica, gafas, lentes de contacto, pelucas y productos ortopédicos textiles.

Cualquier paciente del NHS que tenga ingresos reducidos puede solicitar una exención de estos costes adicionales rellenando un formulario HC1, que se encuentra disponible en las consultas de los médicos de cabecera, en los hospitales del NHS, en las farmacias y en las asesorías. Si se acepta la exención, se emitirá un certificado HC2. Los pacientes deben presentar el certificado HC2 cuando se les solicite que abonen cualquier coste adicional.

Observaciones y quejas

Puede presentar una queja sobre los siguientes asuntos, entre otros:

- Atención o tratamiento que haya recibido o esté recibiendo en el NHS.
- Cualquier aspecto relacionado con el lugar en el que se le atiende, por

ejemplo, un consultorio médico, un hospital o una ambulancia.

- Cualquier miembro del NHS que participe en su atención médica.
- Cómo se organizan los servicios en su zona local, si esto ha afectado a la atención médica o el tratamiento.

Cómo presentar una queja

En primer lugar, debe hablar con un miembro del personal que participe en su atención médica. Si hace esto, podemos intentar solucionar su queja en el momento. Si no desea hablar con el personal que participa en su atención médica, solicite hablar con un miembro del personal de categoría superior.

Si aún no está satisfecho, puede presentar una queja formal por escrito. Le ayudaremos a redactar su queja si lo desea. Debe proporcionar:

- su nombre completo y dirección postal (y el nombre y dirección postal del paciente si presenta la queja en su nombre) y
- toda la información posible sobre lo que ha ocurrido y cuándo ha ocurrido.

Para recibir asesoramiento o más información sobre cómo realizar una queja, póngase en contacto con nosotros a través de:

Teléfono: 0141 201 4500

**Correo electrónico:
complaints@ggc.scot.nhs.uk**

Guía breve del servicio del NHS en Escocia para solicitantes de asilo y refugiados (AHBT)

A brief guide to NHS service in Scotland for Asylum Seekers and Refugees (AHBT) (Spanish)

Servicio Nacional de Salud de Escocia (el "NHS", por sus siglas en inglés)

El Servicio Nacional de Salud de Escocia es gratuito para todo el mundo, incluidos los solicitantes de asilo y los refugiados.

Cualquier persona que haya solicitado asilo, tanto si la solicitud está pendiente como si ha sido denegada, tiene derecho a recibir tratamiento de la misma forma que un ciudadano del Reino Unido residente en el país mientras permanezca en Escocia.

En Escocia habitualmente se accede a los servicios de salud a través de los médicos de cabecera (GP, por sus siglas en inglés). Por esta razón, es importante registrarse en un servicio de medicina familiar.

Acceso a los servicios de salud y registro con un médico de cabecera

1. Durante la acogida inicial se le invitará a someterse a una evaluación médica con profesionales sanitarios del NHS que forman parte del Equipo de Contacto Sanitario de Asilo (AHBT, por sus siglas en inglés). Esta evaluación sirve para identificar cualquier problema de salud que necesite atención inmediata y para ponerle en contacto con los servicios del NHS.
2. El equipo recopilará información sobre sus problemas de salud actuales y pasados y facilitará esa información a un servicio de medicina familiar cercano a su nuevo lugar de residencia.
3. Cuando se encuentre en su nuevo lugar de residencia, recibirá una

tarjeta del NHS que le indicará quién es su médico de cabecera local. Para registrarse, lleve la tarjeta y cualquier otra identificación que se indique en la misma al servicio de medicina familiar.

4. Es posible que el médico de cabecera o enfermero quiera evaluar de nuevo su estado de salud.
5. También recibirá información sobre dentistas y ópticos locales.

El recorrido para recibir atención médica Si tiene un problema de salud común

Pida cita con su médico de cabecera. En función de su problema de salud, el médico de cabecera llevará a cabo alguna de las siguientes acciones:

- Abordar su problema sin que sean necesarias más acciones.
- Darle una receta para un medicamento.
- Derivarle a un servicio especialista (el médico de cabecera es su enlace con otros servicios, como el de salud mental, ortopedia, fisioterapia y podología).
- Ingresarle en un hospital.

Si desea hablar con un médico cuando su servicio de medicina familiar esté cerrado, puede llamar de forma gratuita a NHS 24 marcando el 111.

Si tiene una enfermedad o lesión graves

Acuda a su servicio de urgencias local. Cuando se instale en su nuevo lugar de residencia, averigüe dónde se encuentra el más cercano.

En caso de emergencia

Llame al 999

Interpretación para los servicios del NHS

Tiene derecho a disponer de un intérprete para todos los servicios del NHS, incluidas las citas con médicos de cabecera y en hospitales, dentistas, ópticos, podólogos, farmacéuticos, etc. Un miembro del personal debe reservar el intérprete para usted.

Profesionales de la salud a los que puede acceder directamente

Médicos de cabecera (GP)

Un médico de cabecera es un médico de familia que sirve de punto de contacto principal para la atención médica general de los pacientes del NHS. Ayudan a los pacientes a gestionar su salud y prevenir enfermedades y tienen formación en todos los aspectos de la medicina general.

Farmacéuticos

Los farmacéuticos trabajan en establecimientos locales. Pueden ofrecer asesoramiento sobre los medicamentos y ayudar en caso de dolencias menores.

Dentistas

Para registrarse como paciente dental del NHS, acuda a su dentista local y solicite el registro en el NHS. Su dentista le ofrecerá los cuidados, asesoramiento y tratamientos necesarios para mantener su boca, dientes y encías sanos.

Ópticos

Los ópticos realizan evaluaciones oculares del NHS gratuitas, disponibles para todos los ciudadanos del Reino Unido residentes en Escocia.