

Poprawa zdrowia, samopoczucia i jakości życia osób, którymi się opiekujemy, oraz zapewnienie bezpiecznego i satysfakcjonującego środowiska pracy dla naszych pracowników

### **Praktyka lekarska w Birchwood**

Numer główny: 01522 699999 Linia recepty: 01522 699995  
Strona internetowa: [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com)  
E-mail: [licb.c83082@nhs.net](mailto:licb.c83082@nhs.net)

#### **Praktyka Partnerstwo**

Dr Richard Nicholas Smith (Starszy Partner) (mężczyzna, pełny etat)  
MB ChB (1988 Leeds) BSc z wyróżnieniem, DRCOG MSc

Dr Richarda Paula Williamsa (mężczyzna, w niepełnym wymiarze godzin)  
MB ChB (1993 Sheffield)

Dr Catherine Ann Armstrong (kobieta, w niepełnym wymiarze godzin)  
MB BS (1994 Londyn) DCH Dipl Derm PGC ME

Dr Susan Vivien Gough (kobieta, w niepełnym wymiarze godzin)  
MB BS (1987 Londyn) DRCOG DCH MSc

Dr Mohammed Hassan Rameez (mężczyzna, w niepełnym wymiarze godzin)  
MB ChB (2014 Leicester) MRCGP (2019)

Dr Katherine Emma Duffield (kobieta, w niepełnym wymiarze godzin)  
MB BS (2013 Londyn), Bsc Hons, MRCGP (2020)

Dr Amanda Humphreys (kobieta, w niepełnym wymiarze godzin)  
MBBS (2013, Szkoła Medyczna w Hull York)

(MRCGP 2021) Licencjat (Uniwersytet w Leeds)

Kierownik praktyki: Karrie Rodgers  
Zastępca kierownika: Zoe Wood  
Kierownik Finansowy: Michelle Brown

## **Wprowadzenie**

Praktyka lekarska Birchwood jest partnerstwem siedmiu lekarzy rodzinnych i zapewnia pełen zakres usług medycznych NHS na podstawie umowy o świadczenie ogólnych usług medycznych (GMS) dla 10 500 pacjentów.

Zarejestrowany i oceniony jako "dobry" przez Komisję ds. Jakości Opieki zgodnie z Ustawą o Zdrowiu i Opiece Społecznej z 2008 r. [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)

Nagroda Jakości Praktyki przyznana przez Królewskie Kolegium Lekarzy Rodzinnych w 2011 r. Akredytowany do Nagrody Jakości Opiekunów 2020.

## **Historia powstania**

Praktyka lekarska Birchwood znajduje się w centrum osiedla Birchwood i została zbudowana na lotnisku RAF Skellingthorpe przed II wojną światową, na którym stacjonowały 50 Dywizjon i 61 Dywizjon. Jest to mieszanka nieruchomości będących własnością gminy i prywatnych.

Została założona przez jednego praktyka 30 czerwca 1967 roku, który zaczynał w przyczepie kempingowej w pobliżu lotniska, a gdy praktyka następnie się rozrosła, przekształciła się w spółkę i przeniosła się do nowego, specjalnie wybudowanego pomieszczenia medycznego 12 kwietnia 1983 roku. Znaczna rozbudowa na przestrzeni lat, aby poradzić sobie z rosnącym wzrostem populacji w rejonie Birchwood, obejmowała dużą rozbudowę zbudowaną na początku lat 1990-tych, która jest obecnie siedzibą Woodland Medical Practice po podziale praktyki na dwie spółki w 1993 roku.

## **Domy opieki i domów opieki**

Świadczymy wszystkie usługi lekarza rodzinnego w następujących Domach Opieki:  
Dom Opieki św. Klary  
Dom opieki Hartsholme House  
Dom Opieki White Gables

## **Sieć Podstawowej Opieki Zdrowotnej (PCN)**

Sieć podstawowej opieki zdrowotnej Apex została utworzona w 2019 roku i obejmuje praktyki medyczne Birchwood Medical Practice, Woodland Medical Practice, Boultham Park Medical Practice i Richmond Medical Practice.

Sieci podstawowej opieki zdrowotnej stanowią kluczowy element długoterminowego planu NHS. Łączenie praktyk ogólnych w celu działania na dużą skalę jest od kilku lat

priorytetem politycznym z wielu powodów, w tym z powodu poprawy zdolności praktyk do rekrutacji i zatrzymywania personelu; zarządzanie presją finansową i majątkową; zapewnienie pacjentom szerszego zakresu usług i łatwiejsza integracja z szerszym systemem opieki zdrowotnej i społecznej.

Oznacza to, że przychodnia może udostępniać Twoje dane innym praktykom w ramach PCN, aby zapewnić Ci opiekę i leczenie.

#### Dodatkowe role zawodowe zatrudnione i współdzielone przez PCN:

Farmaceuci kliniczni i technicy farmacji

Fizjoterapeuci pierwszego kontaktu

Lekarz zdrowia psychicznego

Lekarze społeczni

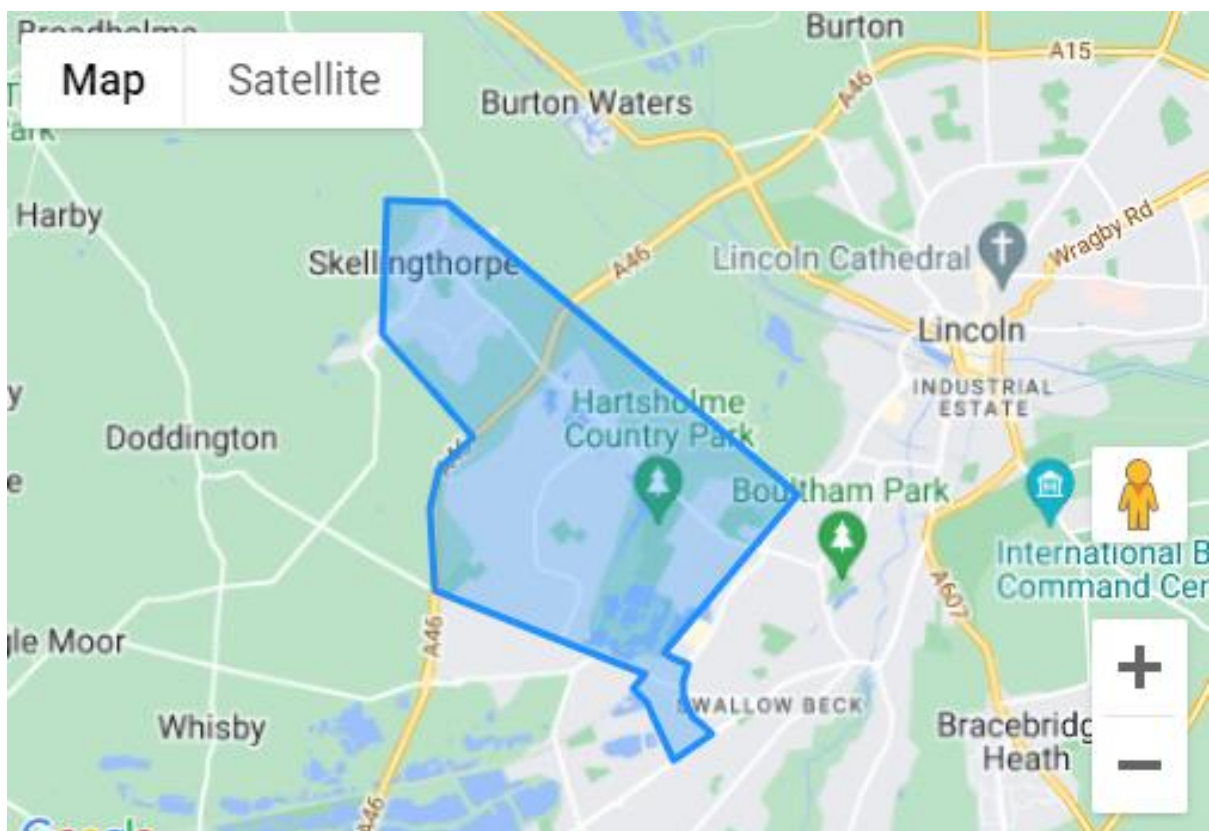
Trener zdrowia

#### Lokalizacja i obszar praktyki

Gabinet znajduje się około 4 mil od centrum miasta i 15 minut od szpitala hrabstwa Lincoln. Znajduje się on w pobliżu obwodnicy Lincoln A46 połączonej przez Doddington Road i Skellingthorpe Road.

Obszar mieszkalny, dla którego świadczymy usługi rejestracyjne:

Birchwood, Doddington Park, Forest Park, Hampton Park, Hartsholme, Shearwater, Stone Manor Park, Swanpool, Whitebridge Park, Wetherby Crescent i wioska Skellingthorpe.



#### Personel gabinetu

### Praktyka szkoleniowa i lekarze rodzinni w trakcie szkolenia

Praktyka medyczna Birchwood jest praktyką szkoleniową od 30 lat do 2 roku lekarzy fundacji i rejestratorów GP ST1/2 do ST3 (ostatni rok). Są oni dyplomowanymi lekarzami, zarejestrowanymi w Naczelnej Radzie Lekarskiej i na Krajowej Liście Wykonawców i są powoływani do Programu Szkolenia Zawodowego Lincoln na okres trzech lat, naprzemiennie odbywając praktyki szkoleniowe między szpitalem (dwadzieścia miesięcy) a praktyką ogólną (szesnaście miesięcy, najpierw cztery miesiące, a następnie dwanaście miesięcy).

Możemy mieć od pięciu do ośmiu lekarzy w trakcie szkolenia w tym samym czasie, którzy są pod ścisłym nadzorem klinicznym wyznaczonego trenera lekarza rodzinnego. Chcą oni kontynuować karierę w praktyce ogólnej i zdobywać cenne doświadczenie u nas, a my wierzymy, że nasza praktyka i pacjenci wiele zyskują, ponieważ wnoszą do praktyki nowoczesną wiedzę i techniki, a także przyjazny entuzjizm.

Od czasu do czasu możesz zostać poproszony o zgodę na nagranie wideo z konsultacji, aby pomóc im w szkoleniu.

### Doktor Locum

W przypadku, gdy lekarz jest nieobecny z powodu choroby, urlopu wypoczynkowego lub urlopu naukowego, możemy zatrudnić wykwalifikowanego lekarza miejscowego na okres ubezpieczenia.

### Zespół pielęgniarski

Pielęgniarka H Lilley (kobieta) RGN, Lead Snr.Pielęgniarka, lekarz przepisujący lek

Pielęgniarka H Graham (kobieta) RGN, starsza pielęgniarka

Pielęgniarka K Reynard-Smith (kobieta) RGN, starsza pielęgniarka

Pielęgniarka K Sanderson (kobieta) RGN, pielęgniarka praktykująca

Pielęgniarka A Willows (kobieta) RGN, pielęgniarka praktykująca

Pielęgniarka J Stara (kobieta) RGN, pielęgniarka praktykująca

H Marklew (kobieta) Asystent opieki zdrowotnej

J Ludzki (mężczyzna) flebotomista

### Pielęgniarka stażystka

Studenci pielęgniarstwa pracują pod nadzorem swojego mentora, jednej z pielęgniarek praktykujących, jednocześnie odbywając szkolenie RGN na Uniwersytecie Lincoln.

### Pracownicy administracyjni

Mamy dobry zespół współpracujący i wspierający zespół kliniczny, który składa się z koordynatora opieki nad pacjentem/recepcjonistki, urzędników ds. przepisywania leków, urzędników administracyjnych ds. dokumentacji medycznej i sekretarek medycznych.

### Szkolenie

Personel przychodni uczestniczy w obowiązkowych szkoleniach w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, świadomości przeciwpożarowej, kontroli zakażeń i

profilaktyki, zarządzania informacjami, obsługi klienta i skarg, równości i różnorodności, ochrony wrażliwych dorosłych i dzieci oraz podstawowych zabiegów resuscytacyjnych.

### **Opiekunowie**

Podczas wizyty u lekarza lub pielęgniarki możesz poprosić o opiekuna, niezależnie od tego, czy jesteś mężczyzną, czy kobietą. Zazwyczaj będzie to jeden z członków zespołu pielęgniarskiego, jednak jeśli pielęgniarka jest niedostępna i za Twoją zgodą, może to zrobić inny członek personelu przeszkolony w zakresie opiekuna.

### **Praktyka badawcza**

Oznacza to, że możemy wykorzystywać informacje, które nam przekazujesz, do badań nad stanami klinicznymi. Nasze badania są anonimowe i nie ujawniają danych osobowych naszych pacjentów, ale jeśli nie życzą sobie Państwo, aby podane przez Państwa dane medyczne były wykorzystywane w badaniach na rzecz innych, prosimy o poinformowanie o tym zastępcy kierownika praktyki.

### **Usługi dla praktyków**

Normalne godziny otwarcia od 08:00 do 18:30 od poniedziałku do piątku.

#### **System umawiania wizyt**

Wizyty u lekarza i pielęgniarki odbywają się codziennie rano i po południu, od poniedziałku do piątku.

#### **Wydłużone godziny dostępu – oferowane poza normalnymi godzinami otwarcia**

Możemy zaproponować Ci wizytę poza godzinami otwarcia lub w jednym z lokalnych gabinetów lekarskich w ramach naszej sieci podstawowej opieki zdrowotnej.

Oferujemy cotygodniowe wizyty dla lekarzy i pielęgniarek w dniach:

Środa	07:00 – 08:00
Czwartek	18:30 – 20:00

Na wspólnej rotacji z innymi praktykami będziemy prowadzić klinikę w piątkowy wieczór lub w sobotę.

#### **Konsultacje telefoniczne**

Jeśli chcesz uzyskać poradę telefoniczną lub porozmawiać z lekarzem lub pielęgniarką, podaj krótkie szczegóły, a Twoje dane kontaktowe z recepcjonistą i lekarzem skontaktują się z Tobą.

#### **Konsultacje online**

Kliknij formularz "Skontaktuj się z nami" na stronie internetowej przychodni lub, jeśli masz aplikację NHS lub Airmid, możesz wysłać do przychodni rutynowe zapytanie medyczne, dotyczące leków lub administracyjne. Odpowiemy w ciągu 48 godzin, nie nadaje się do pilnej uwagi.

#### **Wizyty domowe**

Wizyty domowe są możliwe, jeśli pacjent nie jest w stanie uczestniczyć w gabinecie lekarskim ze względu na swój stan zdrowia. Wizyty domowe należy umówić się przed godziną 10 rano lub, jeśli są pilne, tak szybko, jak to możliwe.

#### Wiadomości tekstowe

Praktyka zakłada "dorozumianą zgodę", jeśli pacjenci podadzą numer telefonu komórkowego, który będzie używany do rozmów telefonicznych i wysyłania wiadomości tekstowych.

Możesz otrzymać takie SMS-y jak:

- Potwierdzenia wizyt
- Przypomnienia o spotkaniach
- Powiadomianie o nieumówionych spotkaniach
- Linki tekstowe do bezpośredniego umówienia się na wizytę
- Zaproszenia do umówienia się na wizytę przeglądowną w dogodnym dla Ciebie terminie
- Zachęta do udziału w krajowych badaniach przesiewowych
- Powiadomianie o planowanych klinikach, takich jak grypa sezonowa
- Wiadomości lub alerty dla pacjentów

Lekarze mogą przysyłać linki do zalecanych ulotek dla pacjentów lub Strony internetowej. Pacjenci mogą zostać zaproszeni za pomocą wiadomości tekstowej i wysłać bezpieczne łącze, aby umożliwić lekarzom otrzymanie zdjęć pacjentów do wglądu i przechowywania w kartotece pacjenta.

Pacjenci, którzy nie chcą otrzymywać żadnych wiadomości tekstowych, mogą z nich zrezygnować, rozmawiając z recepcjonistą.

Jeśli chcesz umówić się na wizytę SMS-em, możesz skorzystać z dedykowanego numeru telefonu komórkowego: **07501 679717**.

#### Usługi on-line - NHS App lub TPP Airmid UK

Pacjenci mogą korzystać z usług online z komputera lub smartfona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Aby przeglądać, rezerwować i odwoływać wizyty bezpośrednio w systemie wizyt w gabinecie, przeglądaj i zamawiaj szczegóły dotyczące powtarzanych leków, przeglądaj skróconą dokumentację medyczną, przeglądaj dokumentację medyczną i historię szczepień oraz otrzymuj wyniki patologii.

Na stronie internetowej przychodni można znaleźć usługi online [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com) – takie jak kwestionariusze, konsultacje elektroniczne oraz linki do aplikacji NHS i Airmid.

#### Praca poza NHS

Mogą zostać zamówione usługi inne niż NHS, za które pobierana jest opłata i przewidywany termin odbioru – porozmawiaj z recepcjonistą w celu uzyskania wskazówek. Wymagana będzie zaliczka

- Pisma popierające do "których może to dotyczyć"
- Certyfikaty (wakacje, siłownia, podróże)
- Raporty ubezpieczeniowe
- Medycyna (HGV, LGV, zatrudnienie)

- Raporty
- Szczepienia (nieobjęte NHS)

### **Usługi opieki w nagłych wypadkach, gdy jesteśmy zamknięci**

Jesteśmy nieczynni w godzinach od 18:30 do 08:00 w dni powszednie oraz w weekendy i święta.

Dostępna jest usługa lekarza w nagłych wypadkach zlecona przez NHS Lincolnshire Commissioning Group i znajdująca się w Primary Care "Out of Hours" Emergency Service w Lincoln County Hospital, gdy jesteśmy zamknięci.

Numer telefonu, pod który należy zadzwonić, to numer **111, pod który** pacjenci mogą dzwonić w przypadku pilnych problemów medycznych, które nie mogą czekać do następnego dnia na leczenie. Jeśli potrzebujesz lekarza w nagłych wypadkach, natychmiast zadzwoń pod numer 999.

### **Trening zamknięty podczas treningu**

Aby otrzymać wysoki standard opieki, pacjenci mogą być pewni, że wszyscy członkowie zespołu przychodniowego przechodzą regularne, odpowiednie szkolenia.

Popołudnia treningowe odbywają się co dwa miesiące w ustalonych terminach przez cały rok. Powiadomienia będą wyświetlane z wyprzedzeniem, aby pacjenci byli świadomi.

Pacjenci, którzy wymagają pilnej porady medycznej, zostaną przekierowani na przydzielony im numer telefonu zapewniający ochronę na to popołudnie.

### **Skierowania do aptek społecznościowych**

Apteki są w stanie udzielić porady i wydać leki bez recepty bez konieczności wizyty u lekarza rodzinnego w przypadku takich schorzeń jak:

niestrawność, zgaga, rozstrój żołądka, biegunka, zaparcia, ból gardła, ból głowy, ból ucha, temperatura, przekrwienie błony śluzowej nosa, katar sienny, grzybica stóp, głowowe, pleśniawki i niezabezpieczone stosunki płciowe.

Porozmawiaj z naszą recepcjonistką, a ona skieruje Cię do apteki na rozmowę telefoniczną w ciągu 24 godzin.

### **Kontrole stanu zdrowia i badania przesiewowe**

Zachęcamy naszych pacjentów do umówienia się na wizytę kontrolną u pielęgniarki prowadzącej praktykę, jeśli jesteś:

- Nowy pacjent (badania kontrolne są dostępne do sześciu miesięcy od rejestracji).
- Osoby w wieku 75 lat i starsze, które w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy nie były umówione na wizytę u lekarza rodzinnego ani pielęgniarki.
- Mężczyzna w wieku powyżej 50 lat.
- Badania lekarskie dziecka i okres poporodowy.

Gorąco zachęcamy naszych pacjentów do skorzystania z oferowanych im krajowych możliwości badań przesiewowych, w tym badań przesiewowych szyjki macicy (rozmazów), badań przesiewowych piersi, badań przesiewowych jelit, badań

przesiewowych w kierunku retinopatii cukrzycowej (oczy) i tętniaka aorty brzusznej (AAA).

### Cytologia szyjki macicy

Kobietom zaleca się regularne wykonywanie wymazów z szyjki macicy w celu sprawdzenia, czy szyjka macicy (szyjka macicy) jest zdrowa i czy nie ma żadnych zmian, które mogłyby przekształcić się w raka. Zalecamy, aby kontrole te były przeprowadzane w trzech rocznych odstępach czasu w wieku od 25 do 50 lat i co pięć lat w wieku od 50 do 65 lat. Dla starszych kobiet dostępne są porady dotyczące menopauzy i zapobiegania osteoporozie (ścieńczeniu kości)

### Usługi przedporodowe

Planujesz mieć dziecko? Opieka rozpoczyna się przed zajściem w ciążę. Upewnij się, że Twoje szczepienia są aktualne i że wykonałeś rutynowe badanie cytologiczne. Czy zostałeś przebadany pod kątem różyczki (odry niemieckiej)? Weź dodatkowy kwas foliowy, aby zapobiec roszaczkowi kręgosłupa. Jeśli palisz, powinnaś przestać palić lub przynajmniej spróbować ją ograniczyć, w trosce o zdrowie dziecka. Jeśli jesteś w ciąży, umów się na wcześniejszą wizytę u lekarza w celu omówienia postępowania w ciąży.

### Recept

Wniosek można złożyć za pomocą formularza powtórzenia recepty, na dedykowanym wierszu zamówienia na receptę 01522 699995 (podając pełne, dokładne dane), zamawiając online za pomocą Airmid lub aplikacji NHS lub umieszczając w skrzynce pocztowej przychodni. Ze względu na bezpieczeństwo na receptę nie przyjmujemy zapytań pod główny numer telefonu.

Poczekaj dwa dni robocze na przetworzenie zamówienia, a kolejne dwa dni na przygotowanie wyznaczonej apteki do odbioru. Jest kilka przedmiotów, których nie da się wysłać elektronicznie, np. opatrunki, kremy.

## **Rejestracje i przeprowadzki**

### Przyjęcie na listę zarejestrowanych praktyk

Przychodnia posiada otwartą listę i przyjmie każdego pacjenta, który mieszka w granicach przychodni (mapa jest pokazana na stronie 3). Przychodnia odrzuci wnioski o dołączenie do jej listy, jeśli nie mieszkasz w naszym regionie.

Praktyka będzie zapewniać takie samo leczenie i usługi pacjentom bez względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, zmianę płci, małżeństwo i związek partnerski, ciążę i macierzyństwo, rasę, religię lub światopogląd, orientację seksualną lub stan zdrowia.

Nowi pacjenci mogą mieć nową kontrolę stanu zdrowia, podczas której ocenimy Twoje wymagania medyczne, omówimy wszelkie wątpliwości i wymagania dotyczące leków.

Jeśli masz trudności z czytaniem, pisaniem, słuchem lub językiem – poinformuj o tym praktykę, abyśmy mogli pomóc Ci pomocą lub dodatkowym wsparciem.

### Wykreślenie z listy zarejestrowanych praktyk

Kiedy przeprowadzisz się do miejsca zamieszkania poza obszarem naszej praktyki, otrzymasz list z okresem wypowiedzenia na zarejestrowanie się w nowej praktyce



medycznej, która obejmuje Twój obszar zamieszkania. Jeśli się nie zarejestrujesz, możesz ryzykować automatyczne usunięcie.

#### Rejestracja jako pacjent tymczasowy

Odwiedzający w okolicy, którzy nie mogą dostać się do własnego gabinetu lekarskiego ze względu na odległość, mogą być postrzegani jako tymczasowi mieszkańcy. Należy pamiętać, że ta praktyka nie będzie miała dostępu do Twojej dokumentacji medycznej – chyba że wcześniej została wprowadzona umowa o udostępnianiu.

#### Udział pacjentów

##### Grupa Partycypacyjna Pacjentów

Jest członkiem Krajowego Stowarzyszenia Partycypacji Pacjentów.

Grupa partycypacyjna pacjentów spotyka się co kwartał z praktyką. Głównymi celami grupy są:

- Działać jako głos w imieniu wszystkich pacjentów
- Przyczynianie się do podejmowania w przyszłości decyzji przez praktykę
- Zgłaszanie sugestii i uwag w celu ulepszenia usług i udogodnień w gabinecie

Jeśli chcesz zostawić wiadomość lub porozmawiać z członkiem grupy uczestniczącej, możesz wypełnić formularz i opublikować go w polu sugestii w poczekalni.

##### Grupa referencyjna pacjentów

Jeśli nie chcesz uczestniczyć w spotkaniach, ale chciałbyś przekazać informację zwrotną i przyczynić się do poprawy praktyki, wypełnij formularz i opublikuj go w dedykowanym polu sugestii lub zarejestruj się na stronie internetowej praktyki [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com).

##### Opiekunów

Praktyka lekarska Birchwood przyjęła Kartę Opiekunów Lincolnshire. Doceniamy ważną rolę, jaką odgrywają opiekunowie i zdajemy sobie sprawę, że opiekunowie są ważnym źródłem informacji o osobach, którymi się opiekują. Zobowiązujemy się do współpracy w kontekście udzielanego przez nas wsparcia oraz poprzez przyjęcie zobowiązania zawartego w Karcie Opiekuna, aby:

- Identyfikowanie, rozpoznawanie i docenianie opiekunów
- Nawiązać kontakt z opiekunami i zaangażuj ich
- Informacja, doradztwo i wsparcie dla opiekunów
- Szanuj i umożliwiał opiekunom
- Wspieranie opiekunów w kształceniu/szkoleniu/zatrudnieniu

Praktyka chciałaby wiedzieć, czy jesteś opiekunem, zwłaszcza tych osób, które niezależnie od wieku mogą opiekować się dziećmi bez pomocy lub wsparcia członków rodziny lub przyjaciół.

Opieka nad kimś to ważna i cenna rola w społeczności, która często jest pracą 24 godziny na dobę, która może być bardzo wymagająca i izolująca dla opiekuna. Opiekunowie powinni otrzymać odpowiednie wsparcie w postaci dostępu

do dokładnych informacji na różne tematy, takie jak prawo do świadczeń i opieka zastępcza, a także wysłuchanie ich, gdy sprawy stają się zbyt trudne.

Możesz samodzielnie skierować się do Carers First lub pracownik służby zdrowia może skierować Cię do Ciebie, jeśli potrzebujesz porady lub oceny.

W czerwcu 2021 r. praktyka została ponownie akredytowana przez wszystkich do Nagrody Jakości Opiekunów.

### **Obowiązki/obowiązki pacjenta i praktyki**

Naszym celem jest utrzymanie wysokiego standardu opieki i zapewnienie, że wszyscy nasi pacjenci i goście są traktowani z godnością i szacunkiem.

Będziemy promować równość szans między mężczyznami i kobietami i nie będziemy tolerować żadnej dyskryminacji ani postrzeganej dyskryminacji lub nękania jakiegokolwiek odwiedzającego/pacjenta ze względu na wiek, płeć, stan cywilny, ciążę, rasę, pochodzenie etniczne, niepełnosprawność, orientację seksualną, religię lub przekonania.

Wszyscy nowi i obecni pacjenci zostaną przydzieleni do wyznaczonego odpowiedzialnego lekarza ogólnego, który będzie nadzorował Twoją opiekę zdrowotną. Nie ogranicza to pacjentów w możliwości konsultowania się z dowolnym lekarzem rodzinnym w gabinecie.

Jeśli Twoje dane osobowe ulegną zmianie, powinieneś nas o tym poinformować, abyśmy mogli zaktualizować nasze dane, gdy tylko jakiegokolwiek z Twoich danych ulegną zmianie, jest to szczególnie ważne w przypadku zmian adresu lub danych kontaktowych (takich jak numer telefonu komórkowego), praktyka będzie od czasu do czasu prosić Cię o potwierdzenie, że informacje, które obecnie posiadamy, są dokładne i aktualne.

Zawsze należy powiadomić przychodnię, jeśli trzeba odwołać lub ponownie umówić się na wizytę, gdy tylko dowiesz się, że nie możesz przyjść, aby umożliwić ponowną rezerwację dla innych naszych pacjentów. Jeśli lekarz lub pielęgniarka poprosili Cię o powrót na kolejną wizytę lub na kontrolę, ważne jest, abyś umówił się na nową wizytę i pamiętał o swojej obecności. Pamiętaj, że spotkanie jest tylko dla jednej osoby.

Partnerzy w Birchwood Medical Practice potwierdzają swoje zobowiązanie do zrobienia wszystkiego, co możliwe, aby chronić personel, pacjentów i gości przed niedopuszczalnym zachowaniem i mają zerową tolerancję dla wszelkich incydentów, które powodują obrażenia, szkody alarmowe lub niepokoje.

Praktyka podejmie odpowiednie działania, które mogą obejmować usunięcie z wykazu praktyk i/lub zaangażowanie policji.

### **Pomieszczenia i udogodnienia**

- Parking samochodowy i w pobliżu przyległych parkingów publicznych.
- Wnęki parkingowe dla osób niepełnosprawnych przed głównym wejściem.
- Punkt wysiadania bezpośrednio przed głównym wejściem
- Dwie niezależne apteki (Boots i Coop).
- Automatyczne elektroniczne drzwi wejściowe.

- Brak schodów ani schodów wewnątrz lub na zewnątrz budynku.
- Strefa poufności w recepcji.
- Toalety dla osób niepełnosprawnych z alarmem dla pomocy
- Przewijaki dla niemowląt.
- Wózki inwalidzkie do użytku wewnętrznego
- Dwanaście gabinetów konsultacyjnych
- Pięć gabinetów zabiegowych
- Leżanki hydrauliczne zapewniające komfortowe zaplecze do badań.
- Fotele z wysokim oparciem i krzesła bariatryczne dostępne w poczekalni dla pacjentów.
- Samoocena ciśnienia krwi i BMI maszyny.
- Poręcze znajdują się przy wejściu głównym i korytarzu do pokoi.
- Wizualny system przywoławczy pacjenta z sygnałem dźwiękowym - przydatne komunikaty.
- Przenośna pętla słuchowa dla osób niedosłyszących.
- Ekran dotykowy do samodzielnego zameldowania (łatwe i poufne).
- Klimatyzacja w poczekalni i gabinetach konsultacyjnych/zabiegowych.
- Sprzęt ratunkowy – defibrylator, tlen, nebulizatory
- Usługi on-line dotyczące wizyt, recept, wyników, dokumentacji pacjentów, wiadomości do lekarza i odbierania obrazów.
- Elektroniczne recepty do wskazanej apteki
- Automatyczna sekretarka na recepty
- Usługi wiadomości tekstowych do zaproszeń na spotkania, przypomnień, potwierdzeń – oraz wyników i wiadomości.

## **Zarządzanie informacjami i RODO**

### W jaki sposób wykorzystujemy informacje o użytkowniku i przepisy prawa.

Praktyka lekarska Birchwood będzie tak zwanym "Administratorem" Twoich danych osobowych.

Gromadzimy podstawowe dane osobowe o Tobie oraz informacje o lokalizacji. Obejmuje to imię i nazwisko, adres i dane kontaktowe, takie jak adres e-mail, numer telefonu komórkowego itp.

Będziemy również gromadzić wrażliwe dane poufne, znane jako "dane osobowe szczególnej kategorii", w postaci informacji o stanie zdrowia, przekonaniach religijnych (jeśli są wymagane w placówce opieki zdrowotnej), pochodzenia etnicznego i informacji o życiu seksualnym, które są związane z opieką zdrowotną użytkownika, możemy również otrzymywać te informacje o użytkowniku od innych dostawców usług zdrowotnych lub stron trzecich.

### Dlaczego potrzebujemy Twoich danych?

Pracownicy służby zdrowia, którzy zapewniają Ci opiekę, prowadzą dokumentację dotyczącą Twojego stanu zdrowia oraz wszelkiego leczenia lub opieki, z których korzystałeś wcześniej. Dokumentacja ta pomaga zapewnić Ci najlepszą możliwą opiekę zdrowotną i leczenie.

Dokumentacja medyczna NHS może być elektroniczna, papierowa lub zawierać obie te formy. Stosujemy połączenie metod pracy i technologii, aby zapewnić poufność i bezpieczeństwo Twoich danych.

Rejestry dotyczące użytkownika mogą zawierać następujące informacje.

- Dane o Tobie, takie jak adres, opiekun lub przedstawiciel prawny oraz dane kontaktowe w nagłych wypadkach.
- Wszelki kontakt, jaki miał z Tobą gabinet, taki jak wizyty, wizyty w klinice, wizyty w nagłych wypadkach.
- Notatki i raporty o Twoim zdrowiu.
- Szczegółowe informacje na temat leczenia i pielęgnacji.
- Wyniki badań, takich jak badania laboratoryjne, zdjęcia rentgenowskie itp.
- Istotne informacje od innych pracowników służby zdrowia, krewnych lub osób, które się Tobą opiekują.
- Dane kontaktowe (w tym adres e-mail, numer telefonu komórkowego i numer telefonu domowego)

Aby zapewnić pacjentowi najlepszą możliwą opiekę, jego dokumentacja jest wykorzystywana w celu ułatwienia otrzymywanej opieki, w tym w celu skontaktowania się z użytkownikiem. Posiadane informacje o Tobie mogą być wykorzystywane w celu ochrony zdrowia publicznego oraz w celu pomocy w zarządzaniu NHS i świadczonymi przez nas usługami. Ograniczone informacje mogą być wykorzystywane w ramach praktyki lekarza rodzinnego do audytu klinicznego w celu monitorowania jakości świadczonych przez nas usług.

#### W jaki sposób wykorzystujemy Twoje dane zgodnie z prawem?

Potrzebujemy Twoich danych osobowych, wrażliwych i poufnych, aby zapewnić Ci usługi opieki zdrowotnej jako Praktyka Ogólna, zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych będziemy zgodnie z prawem wykorzystywać Twoje dane zgodnie z: -

*art. 6 lit. e) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi;"*

*Art. 9 lit. h) przetwarzanie jest niezbędne do celów medycyny prewencyjnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub społecznej lub leczenia lub zarządzania systemami opieki zdrowotnej lub społecznej*

Dotyczy to zarówno danych osobowych naszych pacjentów, jak i danych, które nam Państwo przekazali na temat swoich opiekunów/członków rodziny.

#### W jaki sposób zachowujemy poufność Twoich danych?

Zobowiązujemy się do ochrony Twojej prywatności i będziemy wykorzystywać informacje zebrane zgodnie z prawem wyłącznie zgodnie z:

- Ustawa o ochronie danych osobowych z 2018 r.
- Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych 2016
- Ustawa o prawach człowieka z 1998 r.
- Obowiązek zachowania poufności w prawie zwyczajowym
- Ustawa o zdrowiu i opiece społecznej z 2012 r.
- Kodeksy poufności, bezpieczeństwa informacji i zarządzania dokumentacją NHS

- Informacje: Udostępniać lub nie udostępniać recenzji

Każdy członek personelu, który pracuje dla organizacji NHS, ma prawny obowiązek zachowania poufności informacji na Twój temat.

Będziemy wykorzystywać lub przekazywać informacje o Tobie tylko wtedy, gdy inne osoby zaangażowane w Twoją opiekę będą miały rzeczywistą potrzebę. Nie ujawnimy Twoich danych osobom trzecim bez Twojej zgody, chyba że zaistnieją wyjątkowe okoliczności (np. sytuacje związane z życiem lub śmiercią), w których prawo wymaga przekazania informacji i/lub zgodnie z zasadą udostępniania informacji zgodnie z przeglądem udostępniania informacji przeprowadzonym przez Dame Fionę Caldicott (Informacje, które należy udostępniać lub nie udostępniać), gdzie "Obowiązek udostępniania informacji może być równie ważny, jak obowiązek ochrony poufności pacjenta". Oznacza to, że pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej powinni mieć pewność, że będą dzielić się informacjami w najlepszym interesie swoich pacjentów w ramach określonych w zasadach Caldicotta.

Polityka naszej praktyki polega na poszanowaniu prywatności naszych pacjentów, ich rodzin i personelu oraz na utrzymaniu zgodności z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO) i wszystkimi wymogami dotyczącymi ochrony danych w Wielkiej Brytanii. Naszą polityką jest zapewnienie ochrony wszystkich danych osobowych związanych z naszymi pacjentami.

Wszyscy pracownicy i podwykonawcy zaangażowani przez naszą praktykę proszeni są o podpisanie umowy o zachowaniu poufności. W razie potrzeby gabinet podpisze odrębną umowę o zachowaniu poufności, jeśli klient uzna to za konieczne. Jeśli podwykonawca działa jako podmiot przetwarzający dane dla The Birchwood Medical Practice, zostanie zawarta odpowiednia umowa (art. 24-28) na przetwarzanie Twoich danych.

W pewnych okolicznościach może przysługiwać Ci prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych. Jeśli chęć Państwo wycofać swoją zgodę, prosimy o pisemny kontakt z inspektorem ochrony danych. W pewnych okolicznościach możemy być zmuszeni do przechowywania Państwa danych po wycofaniu Państwa zgody w celu spełnienia wymogów prawnych.

Niektóre z tych informacji będą przechowywane centralnie i wykorzystywane do celów statystycznych. W takim przypadku podejmujemy rygorystyczne środki w celu zapewnienia, że nie można zidentyfikować poszczególnych pacjentów. Czasami może zostać poproszone o wykorzystanie Twoich danych do celów badawczych – gabinet zawsze uzyska Twoją zgodę przed udostępnieniem informacji w tym celu w formie umożliwiającej identyfikację. W niektórych okolicznościach możesz zrezygnować z udostępniania przez gabinet jakichkolwiek Twoich danych w celach badawczych.

#### Dostęp do swoich danych osobowych

Wnioski o dostęp do danych (DSAR): Zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych masz prawo zażądać dostępu do wglądu lub uzyskania kopii informacji na

Twój temat przechowywanych przez gabinet oraz do ich zmiany, jeśli są niedokładne. Aby o to poprosić, musisz wykonać następujące czynności:

- Prośbę należy kierować do Gabinetu. (Aby uzyskać informacje od szpitala lub innej organizacji Trust/NHS, należy napisać bezpośrednio do nich.
- Posiadanie kopii przechowywanych informacji o Tobie nie wiąże się z żadnymi opłatami
- Jesteśmy zobowiązani do udzielenia Ci informacji w ciągu jednego miesiąca
- Będziesz musiał podać odpowiednie informacje (na przykład imię i nazwisko, adres, datę urodzenia, numer NHS i szczegóły Twojego wniosku), aby można było zweryfikować Twoją tożsamość i w każdej chwili zlokalizować Twoje dane, które przechowujemy na Twój temat.

### Skrócona dokumentacja opieki

Personel medyczny NHS opiekujący się Tobą będzie mógł uzyskać Twoją skróconą dokumentację opieki, co może być korzystne, jeśli praktyka jest zamknięta i musisz udać się do szpitala w Wielkiej Brytanii. Zawiera TYLKO Twoje obecne leki, alergie i wszelką wrażliwość, którą miałeś na leki. **Musisz zrezygnować, jeśli nie chcesz mieć Summary Care Record.**

### Poufność dla osób poniżej 16 roku życia

Nastolatki mają prawo do takiej samej poufności jak dorośli; Dotyczy to również dzieci powyżej trzynastego roku życia, pod warunkiem, że lekarz lub pielęgniarka uważają, że mogą podejmować decyzje dotyczące własnego zdrowia. Cały personel przychodni, w tym recepcjonistki, przestrzega ścisłych wytycznych, aby zapewnić pacjentowi poufność.

Pacjentki powyżej trzynastego roku życia mają prawo do wizyty u dowolnego lekarza, który jest gotów świadczyć usługi antykoncepcyjne, bez konieczności rejestrowania się w tym gabinecie.

### Skargi, komplementy i sugestie

Chcemy usłyszeć od naszych pacjentów, czy mieli Państwo niewłaściwą obsługę lub mają jakiegokolwiek obawy dotyczące jakiegokolwiek aspektu opieki lub leczenia. Aby zapewnić prywatność i dokładne rejestrowanie, wolelibyśmy, aby skargi były składane na piśmie za pomocą formularza skargi w recepcji lub pisemnie lub e-mailowo do kierownika praktyki. Jeśli wolisz porozmawiać z menedżerem, możesz wygodnie umówić się na rozmowę telefoniczną lub spotkanie.

Skargi zostaną w pełni zbadane, a Ty otrzymasz odpowiedź. Osobą odpowiedzialną za skargi dotyczące leków i kwestii klinicznych jest dr Catherine Armstrong. Jeśli chcieliby Państwo otrzymać kopię procedury reklamacyjnej, prosimy o kontakt z recepcją.

Możesz również zwrócić się o pomoc do NHS Complaints Advocacy Service – VoiceAbility. Telefonicznie pod numerem 0300 303 1660 lub listownie na adres VoiceAbility, c/o Sayer Vincent, 110 Golden Lane, Londyn, EC1Y 0TG.

Jeśli nie jesteś w stanie rozwiązać swojej skargi za pomocą procedur składania skarg w ramach praktyki, możesz skontaktować się z Zespołem ds. Skarg NHS England pod adresem PO Box 16738, Reditch B97 9PT.