**The Clays Practice Português**





**Dr Neil Mellor**

**Dr Andrew Shaw**

**Dr Claudia Bool**

**Dr Stephen Fraser**

**Mr Robert Woods**

**Dr Victoria Lewis**

**Dr Jo Parry**

**Dr Miranda Shatwell**

**Dr Paul Whitelegg**

|  |
| --- |
| NOSSAS CIRURGIAS: |
| The Clay Area Health CentreVictoria Road**Roche**St AustellPL26 8JF | Bugle SurgeryRoche Road**Bugle**St. AustellPL26 8PP | St. Dennis SurgeryFore Street**St. Dennis**St. AustellPL26 8AD |

# Telephone 01726 890370

For Out of Hours Advice (18.30 – 08.30) call NHS 111

Bem-vindo à nossa prática, que abrange a área comumente conhecida como "Área Clays". O nosso site principal na Roche está aberto das 08: 30h às 18: 00h e as nossas cirurgias em St Dennis e Bugle estão abertas todas as manhãs até às 12: 00h. Por favor, verifique o calendário disponível na prática ou no nosso site

# Nossas instalações cirúrgicas são as seguintes:

|  |  |
| --- | --- |
| Roche  | Clays Area Health Centre, Victoria Road, Roche PL26 8JF |
| Bugle | Roche Road, Bugle PL26 8PP |
| St. Dennis | Fore Street, St Dennis PL26 8AD |

Por favor, note que todas as nossas cirurgias são acessíveis para usuários de cadeira de rodas.

# COMO VER O DOUTOR / ENFERMEIRA

Todas as consultas para consultar um médico / enfermeiro são agendadas através de contato pessoal, enviar uma solicitação eletrônica através do nosso site ou telefonando para 01726 890370. Pacientes com menos de 16 anos devem comparecer com um dos pais ou responsável legal, se possível.

Você pode pedir para ver uma médica, mas as consultas são limitadas e ficam a critério do médico.

Solicitações de nomeações urgentes serão tratadas conforme necessário, mas esteja preparado para aguardar.

# CONSELHOS TELEFÔNICOS

Se você acha que não precisa ir à cirurgia, mas precisa de aconselhamento do médico ou enfermeiro; por favor, ligue para a cirurgia e peça para ser adicionado à lista telefônica apropriada. O médico ou enfermeiro ligará para você em casa ou no trabalho.

**Além disso, confira nosso site para obter links sobre informações e saúde:**

[**www.theclayspractice.co.uk**](http://www.theclayspractice.co.uk)

# VISITAS DOMÉSTICAS

As visitas domiciliares são reservadas para aqueles que estão acamados, imóveis ou doentes terminais. Se você precisar de uma visita domiciliar, por favor, faça sua solicitação até às 10h, se possível.

# ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA FORA DE HORAS

Se você precisar de atendimento de emergência fora do horário de atendimento, entre em contato com o NHS 111 para obter aconselhamento não emergencial.

# ACIDENTE E LESÕES

Se você tiver uma lesão sem risco de vida que possa exigir atenção médica, entre em contato com a Unidade de Lesões Menores do Hospital St Austell ou Hospital Bodmin.

# EQUIPE DE PRÁTICA E SERVIÇOS

A prática emprega o seguinte pessoal:

Enfermeiros registrados estaduais que são diretamente acessíveis por todos os pacientes para cuidados de enfermagem e aconselhamento. Eles rotineiramente realizam uma variedade de procedimentos, incluindo vacinas, vacinas de viagem e testes de esfregaço cervical. Eles também possuem clínicas especiais para os cuidados de rotina de pacientes com asma, diabetes e doença coronariana.

Assistentes de cuidados de saúde que são treinados em procedimentos de rotina, incluindo exames de sangue, registro de pressões de sangue e ECGs.

Os recepcionistas podem ajudá-lo a usar nossos serviços e a acessar outros cuidados primários e secundários na área.

Nossa equipe de dispensários poderá aconselhá-lo sobre questões relacionadas às suas prescrições, incluindo como obter ajuda com os custos de saúde. Eles também poderão oferecer conselhos sobre o uso de seus medicamentos.

Funcionários Administrativos que não são diretamente acessíveis por você, mas ajudam na organização do dia-a-dia da Prática.

# SERVIÇOS ONLINE

Mais informações e o formulário de inscrição podem ser encontrados em nosso site de prática, aqui:

# <https://www.theclayspractice.co.uk/doitonline.aspx>

# OS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

1. Por favor, tente assistir a cirurgia para qualquer consulta. As visitas são reservadas para aqueles que estão muito doentes ou frágeis para participar.
2. Por favor, faça qualquer solicitação para visitas domiciliares essenciais antes das 10 da manhã.
3. Por favor, mantenha-nos informados sobre o seu endereço correto, número de telefone e mudanças nas circunstâncias pessoais.
4. Por favor, mantenha uma variedade de remédios caseiros em casa em um recipiente seguro e siga os conselhos sugeridos no final deste livreto na seção intitulada “Cuidando de si mesmo”.
5. Por favor, trate nossa equipe com cortesia. Comportamento violento / abusivo não será tolerado e pode resultar em remoção da lista de Prática e também pode ser reportado à polícia

# O DISPENSÁRIO

O dispensário na cirurgia Roche está aberto das 08: 45h às 12: 45h e das 13: 30h às 18: 00h. Os pedidos de prescrição repetidos serão processados ​​dentro de 72 horas (3 dias úteis completos).

Repetições podem ser solicitadas por correio ou depositando o recibo de repetição na cirurgia ou através do NHS App. Nossos distribuidores treinados estão disponíveis para aconselhá-lo e ajudá-lo com o gerenciamento de seus medicamentos.

# SUAS NOTAS E REGISTROS

Todas as informações registradas pela Prática (manual ou informatizada) serão sempre tratadas com absoluta confidencialidade. Somente profissionais e profissionais de saúde com contato clínico direto com pacientes podem ter acesso a tais informações.

A Prática está registrada sob a Lei de Proteção de Dados (DPA) de 1998 e, sob os termos da Lei, você tem o direito de solicitar acesso a seus registros a qualquer momento. Os pedidos devem ser feitos por escrito para a prática.

# REGULAMENTO GERAL DE PROTECÇÃO DE DADOS (GDPR)

GDPR é uma peça de legislação que atualizou o Data Protection Act (DPA) de 1998. Aplica-se ao Reino Unido e à UE. Também abrange em qualquer parte do mundo em que os dados sobre os cidadãos da UE são processados.

O GDPR é semelhante ao DPA. As principais mudanças são:

1. As práticas devem atender às solicitações de acesso ao assunto dentro de 1 mês
2. Quando precisamos do seu consentimento para processar dados, este consentimento deve ser dado livremente, específico, informado e não ambíguo

As mudanças no GDPR significam que devemos obter permissão explícita dos pacientes ao usar seus dados. Isto é para proteger o seu direito à privacidade, e podemos pedir-lhe para fornecer o consentimento para fazer certas coisas, como entrar em contato com você ou registrar certas informações sobre você para seus registros clínicos.

Os indivíduos também têm o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento.

Ser transparente e fornecer informações acessíveis aos pacientes sobre como usaremos suas informações pessoais é um elemento-chave do GDPR.

O seguinte aviso lembra-lhe os seus direitos em relação à legislação acima e como a The Clays Practice irá utilizar a sua informação para fins lícitos, a fim de prestar os seus cuidados e a gestão eficaz do sistema local do NHS.

# ESTE AVISO REFLETE COMO USAMOS INFORMAÇÕES PARA:

* O gerenciamento de registros de pacientes;
* Comunicação sobre o seu atendimento clínico, social e apoiado;
* Garantir a qualidade do seu atendimento e os melhores resultados clínicos são alcançados através de auditoria clínica e revisão retrospectiva;
* Participação em pesquisas de saúde e assistência social; e
* O gerenciamento e planejamento clínico de serviços para garantir que o cuidado apropriado esteja em vigor.

# CONTROLADOR DE DADOS

Como prática de GP registrada, somos o controlador de dados para quaisquer dados pessoais que tenhamos sobre você.

# CONFIDENCIALIDADE (ADOLESCENTES)

Temos uma política de confidencialidade específica para nossos pacientes com menos de 18 anos. Isso é para tranquilizar nossos pacientes mais jovens de que os princípios de confidencialidade se aplicam igualmente a todos. A política da prática é apoiar os jovens na escolha do tratamento médico e lidar com eles de maneira simpática e confidencial.

# FEEDBACK E RECLAMAÇÕES

Comentários, elogios ou reclamações devem ser feitos por escrito e dirigidos ao Complaints Manager. Qualquer comentário ou reclamação receberá uma resposta por escrito.

As reclamações do RCHT podem ser feitas para rcht.PatientExperience@nhs.net ou 01872 252 793.

Reclamações de CPFT podem ser feitas para cft.pals@nhs.net ou 01208 834 620

# NÚMEROS DE TELEFONE ÚTEIS

|  |  |
| --- | --- |
| NHS 111 for non-emergency advice | 111 or [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk)  |
| Community Midwives | 01872 258000 |
| Macmillan Nursing Service | 01872 354383 |
| Department of Adult Social Care | 0300 1234 131 |
| Health Visitor | 01872 324261 |
| Dental Helpline | 111 or 0333 405 0290 |
| Banns Pharmacy – St Dennis | 01726 822200 |
| Banns Pharmacy - Roche | 01726 891639 |
| Day Lewis Pharmacy (St Austell) | 01726 72478 |
| Boots Pharmacy (Bodmin) | 01208 72836 |
| Stop Smoking Service | 018572 324200 |
| Addaction Truro | 01872 263 001 |

# LOOKING AFTER YOURSELF:

