

O que pode fazer quando não está satisfeito com a sua informação pessoal foi utilizada, partilhada ou divulgada

Se não está satisfeito com a nossa resposta ao seu pedido de informação, ou como utilizamos ou partilhamos a sua informação, deveria contactar o gerente do local onde recebeu os seus cuidados.

Se continuar a não estar satisfeito pode fazer uma reclamação formal ou sugestão por:

Telefone: telefone gratuitamente no **0800 7834839**

Por correio: **Consumer Relations**

FREEPOST RLSH-BBHX-ZRRU
Trust HQ
EastONE
22 Commercial St
London E1 6LP

Se não conseguirmos resolver a sua reclamação, tem o direito de contactar o Escritório para o Comissariado de Informação (Information Commissioner's Office):

Por correio: **Information Commissioner's**

Office Wycliffe House
Water Lane, Wilmslow, Cheshire. SK9 5AF

Tel: **01625 545700**

OS SEUS Registos e VOCÊ

Informação para os utilizadores de serviço



Este folheto explica como utilizamos e partilhamos a sua informação pessoal, como pode obter acesso e o que pode fazer se não estiver satisfeito com a forma como tratamos do assunto.

Janeiro 2013

Cuidar de si

Para assegurar que providenciamos o melhor tipo de cuidados possível, precisamos de registar a sua informação e os cuidados que recebeu.

Que tipo de informação registamos?

A informação que registamos consiste no:

- Seu número do SNS (NHS)
- Detalhes de contacto para si e para os membros da sua família
- O seu género e a sua etnicidade
- Informação acerca do seu trabalho, se tiver um e aonde vive
- Detalhes das suas avaliações e das revisões dos casos
- O seu plano de cuidados, que inclui o tratamento que recebeu e qualquer plano para o futuro
- Correspondência entre nós e outras pessoas como o médico de clínica geral, o seu assistente social (se tiver um) e outras agências que estejam envolvidas no seu cuidado

Por favor dê-nos a sua informação correcta e actualizada acerca de si (que inclui quaisquer mudanças de endereço) para nos ajudar a dar o melhor tipo de cuidados e tratamento.

Nós mantemos a sua informação no nosso sistema local de registo de saúde electrónico. Ter acesso a este registo é estritamente controlado e só é permitido quando existe necessidade de obter a informação. Não é acessível a indivíduos fora do fideicomisso ou outras agências sem a nossa permissão.

Se não quiser que a sua informação pessoal seja guardada no nosso sistema electrónico local não será possível cuidarmos de si e pode ter que pedir permissão para ser cuidado noutra fideicomisso. Isto também é aplicável para indivíduos que trabalham para o fideicomisso e são utilizadores do serviço. Isto é porque existe um risco quando não

possui um registo

Contactá-lo

Se nos der o seu número de telemóvel, iremos enviar-lhe uma advertência por meio de mensagem texto acerca das entrevistas e outra informação não sensível, a não ser que nos diga que não. Se quiser que comuniquemos acerca da sua saúde por email, deve concordar com o formulário “Autorização para Utilização e Partilha”. Também deve-nos enviar um email da sua conta de email que deseja que utilizemos para enviar-lhe informação. Se não nos enviar um email não poderemos enviar-lhe emails.

Ter acesso aos seus registos

Tem o direito de ver ou receber uma cópia dos seus registos de saúde, quer esteja guardado em papel ou electronicamente.

Se uma pessoa da sua família, um advogado ou outras pessoas pedirem acesso em seu nome deve dar autorização por escrito. Isto deveria ser enviado para nós quando eles enviarem um pedido formal por escrito. Se não o fizer haverá um atraso enquanto iremos pedir-lhes a autorização. Talvez exista um custo para lhe darem os seus registos.

Ter acesso ao seu registo de saúde pode demorar até 40 dias apesar de tentarmos dar uma resposta dentro de um período de 21 dias.

Se desejar ver o seu registo ou obter uma cópia do seu registo, contacte o gerente do local onde recebeu os seus cuidados. Se não tiver a certeza quem é o gerente, por favor contacte a equipa de Governação de Informação no:

[Email: foirequest@eastlondon.nhs.uk](mailto:foirequest@eastlondon.nhs.uk)

Por correio: **Information Governance Manager**

Trust HQ, EastONE
22 Commercial St, London E1 6LP

Por favor note que podem surgir ocasiões onde não poderemos por razões legais de lhe permitir acesso a toda a informação que deseje ver

Pode encontrar mais informação no sitio da internet do Fideicomisso no <http://www.eastlondon.nhs.uk>

Partilhar a informação que não o identifica

Às vezes partilhamos informação que não o identifica com outras agências – como os comissários, que providenciam o financiamento para o seu cuidado. Quando fazemos isto retiramos a informação que o pode identificar. Nós chamamos isto de tornar a informação anónima ou com pseudónimos.

Obter a sua autorização

O trabalhador envolvido no seu cuidado vai pedir a sua autorização para partilhar a sua informação pessoal. Pode recusar ou reduzir que tipo de informação pode ser partilhada ou com quem a pode partilhar. Ocasionalmente talvez não possamos cuidar de si se recusar a partilhar a sua informação.

Vai-lhe ser pedido que assine o formulário “Autorização para Utilização e Partilha” o qual representa a sua permissão. Uma autorização completa significa que a sua informação pessoal possa ser partilhada com os seus familiares, pessoas que cuidam de si e outros serviços e agências que possam providenciar os melhores cuidados para si.

Deve certificar-se que entende completamente antes de concordar em assinar o formulário “Autorização para Utilização e Partilha”. Podemos anular as restrições em algumas emergências ou quando a lei o requerer.

Se tem algumas perguntas ou preocupações acerca de como utilizamos ou partilhamos informação acerca de si, por favor fale com o trabalhador envolvido no seu cuidado

no nosso sistema electrónico local.

Alguns registos incluindo os registos mais antigos são em ficheiros de papel.

Por favor note que não carregamos a sua informação de saúde no Registo Sumário de Cuidados nacional (Summary Care Record).

Confidencialidade

Nós sabemos que a informação que providencia pode ser sensível e nós respeitamos a sua confidencialidade.

Nós temos o dever legal de mantermos a sua informação confidencial. Isto significa que o guardamos num local seguro e controlamos acesso ao mesmo.

Quando utilizamos a informação para providenciar serviços efectivos e eficientes não partilhamos a informação que o identifica pessoalmente.

Para que é que utilizamos a sua informação?

Nós utilizamos a sua informação pessoal para:

- Providenciar os cuidados apropriados e efectivos, tanto agora como no futuro
- Explicar as nossas decisões
- Ajudar-nos a investigar as suas reclamações
- Controlar e fazer a auditoria de como cuidamos de si

Nós utilizamos a informação que não o identifica para:

- Planear os serviços para o futuro
- Controlar o nosso trabalho para assegurar que providenciamos serviços de alta qualidade, eficientes e efectivos
- Ajudar a proteger a saúde da população local
- Tratar todas as pessoas com imparcialidade.

Partilhar a sua informação pessoal

Nós partilhamos a sua informação pessoal no fideicomisso para:

- Assegurar que os indivíduos nas nossas equipas multidisciplinares podem ver e adicionar informação relevante para cuidarem de si. As equipas multidisciplinares incluem assistentes sociais e outros profissionais que contribuem para os seus cuidados. Existem contractos para assegurar que as políticas e procedimentos de confidencialidade do Fideicomisso são cumpridos

Nós partilhamos a sua informação pessoal com outras agências para:

- Ajudar a providenciá-lo com os serviços e cuidados que possa necessitar.

As agências com as quais partilhamos a sua informação pessoal incluem:

- O seu médico de clínica geral
- Outras organizações de saúde – por exemplo o hospital
- O departamento de habitação ou outras agências habitacionais
- As agências de subsídios.

Partilhar a sua informação com a pessoa que cuida de si ou com a sua família:

Nós partilhamos a sua informação pessoal com a pessoa que cuida de si ou com a sua família quando:

- Deu autorização
- Não tem a capacidade de fazer as suas próprias decisões
- É um jovem que não tem a capacidade de fazer decisões acerca dos seus cuidados
- Estão envolvidos nos cuidados da família e concordou em partilhar a informação acerca de sessões de terapia familiar

Permissão para partilhar a informação só é permitida quando existe uma necessidade genuína. O profissional de saúde envolvido no seu cuidado irá explicar qual é a informação pessoal que necessita ser partilhada e como isto poderá ser feito.

Só partilhamos o mínimo necessário de informação para providenciar o melhor tratamento, cuidados e protecção para si e para outros, somente quando for necessário. Qualquer pessoa que receba informação acerca de si irá ter o mesmo dever legal de manter a informação confidencial.

Outras agências e indivíduos vão também partilhar a informação acerca de si para ajudar-nos a cuidar de si.

Encorajamos a pessoa que cuida de si e outros membros da sua família a fazer isto para nos dar um melhor entendimento dos cuidados que necessita.

O partilhar de informação acerca de si sem a sua permissão é estritamente controlado pela lei.