وضع الأمور في نصابها الصحيح

إرسال التحفظات بشأن هيئة NHS (خدمات الصحة الوطنية) بدءًا من 1 أبريل 2011

تهدف NHS في ويلز إلى تقديم أفضل مستوى من الرعاية والعلاج ومن المهم أن نستقبل التعليقات بصدر رحب ونتعلم من تجارب الآخرين سواء كانت جيدة أو سيئة. الغالبية العظمى من الناس سعداء بما يتلقوه من خدمة. وبالرغم من ذلك، أحيانًا لا تسير الأمور على ما يرام كما هو متوقع. عندما يحدث هذا، نحتاج للنظر إلى ما هو خطأ ومن ثم نستطيع أن نجعله أفضل.

هذه النشرة تنطبق عليك إذا:

- لم تكن راضيًا عن الرعاية أو العلاج المقدمين لك من قبل NHS في ويلز أو؛
- كانت لديك أية تحفظات أخرى تعتقد بأننا لا بد أن نكون على علم بها.

إنها تطلعك على الإجراءات التي ستطبق بدءًا من 1 أبريل 2011 للنظر في تلك التحفظات.

ما معنى التحفظ؟

التحفظ هو عندما تشعر بعدم الرضى عن أية خدمة تقدمها NHS. وعندما تعلمنا بما لديك من تحفظات، يمكننا أن نعتذر لك وسنحقق في المسألة ونحاول أن نصحح الوضع. سنستقي من ذلك دروسًا مستفادة أيضًا ونطور خدماتنا في المواطن التي تحتاج إلى تحسين.

هناك بعض الأشياء التي لا نستطيع أن نتعامل معها بموجب الإجراءات، مثل:

- الرعاية الصحية الخاصة والعلاج الخاص (بما في ذلك علاج الأسنان الخاص)؛
- الشكوى التي تم تقديمها والتحقيق فيها طبقًا للإجراءات التي كانت مطبقة قبل تاريخ 1 أبريل 2011.

إلى من يجب أن أتحدث حول ما لدي من تحفظات؟

إذا رغبت في فعل ذلك، فإن خير وسيلة تبدأ بها هي التحدث إلى الموظفين القائمين على رعايتك وعلاجك. فمن الممكن أن يشرحوا لك ما لديك من تحفظات على الفور. وإن لم يكن ذلك كافياً أو كنت لا ترغب في التحدث إلى الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة، يمكنك الاتصال بأحد أعضاء الفريق المختص بالتحفظات.

بالنسبة للتحفظات الخاصة بالخدمات الصحية، سوف تحتاج إلى الاتصال على Local Health Board أو NHS Trust ذات الصلة.

إذا كانت لديك أية تحفظات بشأن الخدمات التي تتلقاها من الممارس العام أو طبيب الأسنان أو الطبيب الصيدلي أو أخصائي البصريات، عادةً عليك أن تطلب من جهة الممارسة النظر فيها كما يمكنك أن تطلب من Local Health Board القيام بذلك.

يمكنك الاتصال بالفريق المختص بالتحفظات عن طريق:

- الهاتف
- البريد الإلكتروني
- كتابة خطابات
- الفاكس
- الرسائل النصية (إذا كانت متوفرة)

إذا كنت تحتاج إلى المساعدة بشأن إطلاعنا على ما لديك من تحفظات، يرجى إخطارنا بذلك أو اتصل على Community Health Council (CHC) المحلي. يقدم CHC المحلي خدمة دعم مجانية ومستقلة تساعد المرضى أو من ينوب عنهم في إرسال التحفظات. سوف يقدم CHC المشورة والدعم، بما في ذلك توصيلك بخدمات الدعم المتخصصة إذا كنت تحتاج إليها. يمكنك العثور على CHC المحلي بمنطقتك عن طريق الاتصال على Board of CHCs المحلي والذي توجد تفاصيل الاتصال به في نهاية النشرة.

مَن مِن شأنه أن يرسل التحفظات؟

إذا كان الأمر قد حدث لك شخصيًا، يمكنك أن ترسل ما لديك من تحفظات بنفسك. من الممكن أن يمثلك أحد المختصين بالرعاية أو الأصدقاء أو الأقرباء أو CHC المحلي بمنطقتك إذا رغبت في ذلك، ولكن سيتطلب ذلك موافقتك.

ما مدى السرعة التي يجب أن اتبعها في رفع تحفظاتي؟

من الأفضل أن تتحدث إلى أحد عما لديك من تحفظات في أسرع وقت ممكن بعد حدوث المشكلة ولكن لديك 12 شهرًا يمكنك أن تخبرنا خلالهم. إذا كانت المدة أطول من ذلك ولكن هناك أسبابًا وجيهة تستدعي التأخير، أبلغنا على أي حال، فقد يتسنى لنا النظر في ما لديك من تحفظات.

ما الذي يحدث بعد ذلك؟

سنقوم بما يلي:

- سنخطرك بأننا تلقينا التحفظات الخاصة بك خلال يومي عمل (لا تشمل عطلة نهاية الأسبوع وعطلات البنوك)
- وفي نفس الوقت سنسألك عما إذا كانت لديك أية احتياجات خاصة يجب أن نراعيها في التعامل مع التحفظات الخاصة بك؛
- كما سنسألك أيضًا عن إلى أي مدى تود إشراكك في الأمر والحصول على موافقتك للوصول إلى السجلات الصحية الخاصة بك، إذا كان هذا ضروريًا؛
- التحقيق فيما لديك من تحفظات؛

- وكجزء من التحقيق، سنحدد معك إذا كنا نحتاج إلى المشورة المتخصصة (مثل أحد الآراء الطبية) أو مساعدة مستقلة أخرى تشرح ما لديك من تحفظات؛
- سنطلعك على ما توصلنا إليه وما سنقوم به حيال ذلك؛
- في معظم الحالات، سنخطرك برد نهائي خلال 30 يوم عمل من تاريخ تسلمنا للتحفظات الخاصة بك (لا تشمل عطلة نهاية الأسبوع وعطلات البنوك).. إذا لم نتمكن من الرد عليك خلال هذه الفترة، سوف نقدم لك الأسباب ونطلعك على الموعد الذي يمكنك أن تتلقى الرد خلاله.

بعض الحالات تتطلب تحقيقات إضافية بموجب إجراءات التصحيح. تعد إجراءات "التصحيح" سلسلة من الإجراءات التي يمكن استخدامها في حل أحد التحفظات عندما تكون المؤسسة قد أخطأت وتسببت في حدوث ضرر ما. من الممكن أن تشتمل على اعتذار كتابي وشرح لما حدث، وتقديم عرض للعلاج/إعادة التأهيل للمساعدة على إزالة المشكلة و/أو دفع تعويض مادي. إذا ما كانت إجراءات الإصلاح تنطبق على تحفظاتك، سنطلعك على ما يعنيه ذلك بمزيد من التفصيل.

ما عليك فعله إذا كنت لا تزال غير راض

إذا كنا قد حققنا في التحفظات الخاصة بك ولا تزال غير راض عما قدمناه من استجابة، يمكنك الاتصال بمكتب محقق شكاوى الخدمات العامة Public Services Ombudsman في ويلز. تفاصيل الاتصال الخاصة بمكتب محقق الشكاوى موجودة في نهاية النشرة.

جهات اتصال مفيدة:

يمكنك العثور على Local Health Board بمنطقتك أو NHS عن طريق الاتصال على:

NHS (خدمات الصحة الوطنية) مباشرة
هاتف: 08454647
uk.nhs.wales.nhsdirect.www

Health in Wales (الصحة في ويلز)
directory/ourservices/uk.nhs.wales.www

Putting Things Right
uk.nhs.wales.puttingthingsright.www

يمكنك العثور على Community Health Council المحلي بمنطقتك عن طريق الاتصال على:

Board of Community Health Wales (مجلس الصحة المجتمعية في ويلز)

هاتف: 08456447814
هاتف: 02920235558
uk.org.communityhealthcouncils.www
البريد الإلكتروني: uk.org.waleschc@enquiries

يمكنك العثور على Citizens Advice Bureau عن طريق الاتصال على:

هاتف: 08444772020
wales/uk.org.adviceguide.www

الاتصال على **مكتب Public Services Ombudsman for Wales (محقق شكاوى الخدمات العامة في ويلز)**

هاتف: 08456010987
uk.gor.wales-ombudsman.www
البريد الإلكتروني: uk.org.wales-ombudsman@ask
العنوان: 1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

© Crown Copyright 2011

F4921011
WAG11- 10803
ISBN 978 0 7504 6200 6