

تصحیح اشتباهات

بیان نگرانی ها در مورد بیمه خدمات درمانی از اول آوریل 2011

هدف NHS در ویلز فراهم آوری بهترین مراقبت ها و معالجه ها می باشد و برای ما مهم است که از نظرات شما مطلع شده و از تجربه های افراد چه خوب و چه بد، درس بگیریم. اکثریت عمده مردم از خدمات ارائه شده راضی هستند. با وجود این، گاهی اوقات، کارها آنچنان که انتظار می رود، انجام نمی گرد. در چنین مواقع باید این موضوع که چه اشتباهی رخ داده است را بررسی کرده و سعی کنیم آن را تصحیح کنیم.

این جزوه شامل حال شما می گردد اگر :

- شما از مراقبت ها و معالجه هایی که خدمات ملی درمان در ویلز برایتان فراهم کرده است راضی نیستید و یا
- اگر مسائل دیگری باعث نگرانی شما میشوند که ما باید در مورد آنها مطلع شویم.

این جزوه شما را در باره مقدماتی که از اول آوریل 2011 برای تحقیق در مورد نگرانی ها فراهم شده است، مطلع می سازد.

مفهوم نگرانی چیست ؟

نگرانی بدین معنی است که شما از سرویسی که خدمات ملی درمانی برایتان فراهم کرده است راضی نیستید. با در میان گذاشتن این نگرانیها با ما، از شما عذر خواهی کرده و بعد از تحقیقات سعی به تصحیح آنها می کنیم. ما همچنین به اشتباه خود واقف شده و خدماتی را که نیاز به بهبودی دارند، اصلاح می کنیم.

مسائلی هستند که تحت مقدمات حاضر نمی توانیم به آنها رسیدگی کنیم، از جمله:

- درمان و معالجات خصوصی (شامل درمان خصوصی دندانها)

- شکایتی که تحت مقررات قبل از اول آوریل 2011 ارائه شده و به آن رسیدگی شده باشد.

باید با چه کسی در باره نگرانی خود راجع به این مسئله صحبت کنم؟

اگر امکان این کار وجود دارد بهترین نقطه شروع این است که با کارمندانی که در جریان موضوع مراقبت و درمان شما بودند، صحبت کنید. آنها میتوانند نگرانی شما را بلا فاصله حل کنند. اگر مسئله بدین وسیله حل نشد و یا شما موافق نیستید که با کارمندانی که این خدمات را فراهم میکنند، صحبت کنید میتوانید با اعضای گروه نگرانیها تماس بگیرید.

برای نگرانیها در مورد خدمات بهداری، باید با هیئت مدیره تندرستی محلی خود و یا با اتحادیه خدمات ملی درمانی تماس بگیرید.

در صورتی که نگرانی و یا ناراحتی شما در مورد خدمات دکتر، دندانپزشک، داروساز و یا بیناسنج است، میتوانید معمولاً از محل کار دکترها درخواست کنید که در آن مورد تحقیق کنند، اما اگر ترجیح میدهید، شما میتوانید از هیئت مدیره محل خود بخواهید که آن مورد را بررسی کنند.

شما میتوانید با گروه نگرانیها از راههای زیر تماس بگیرید.

- تماس تلفنی
- ایمیل
- نوشتن نامه
- فرستادن فکس
- فرستادن پیامک (در صورت دسترسی)

اگر برای بیان ناراحتی خود احتیاج به کمک دارید، خواهشمندیم به ما اطلاع دهید یا با (CHC) جامعه شورای بهداشت محلی تماس بگیرید. CHC محلی شما خدمات رایگان و مستقل وکالت را ارائه میدهد و قادر است به افراد بیمار و یا افرادی که از جانب آنها عمل میکنند کمک کند تا نگرانیهای خود را بیان کنند. CHC راهنمایی و حمایتی که شما احتیاج دارید را به شما ارائه میدهد و همچنین در صورت احتیاج، وسایل تماس با خدمات تخصصی وکالت را برای شما فراهم می کند. برای تماس با CHC محلی خود، میتوانید با هیئت مدیره CHC که جزئیات آنها در آخرین جزوه موجود است، تماس بگیرید.

چه کسی میتواند نگرانی و ناراحتی را خبر دهد؟

اگر این مسئله ای است که برای شما اتفاق افتاده است، شما خودتان میتوانید خبر دهید. اگر ترجیح میدهید مراقب شما، دوست، فامیل و یا CHC محلی شما میتوانند، در صورت موافقت شما نماینده تان شوند.

با چه سرعتی باید راجع به نگرانی خود به کسی اطلاع دهم؟

در صورت افتادن اتفاقی، باید هر چه زودتر در مورد ناراحتی خود با کسی صحبت کنید ولی میتوانید تا طول مدت 12 ماه این را به ما اطلاع دهید. اگر بیش از این مدت سپری شده است ولی دلیل خوبی برای تاخیر وجود دارد، در هر حال به ما خبر دهید و ممکن است که ما قادر به حل ناراحتی شما باشیم.

بعد از آن چه خواهد شد؟

ما:

- به شما خبر خواهیم داد که مسئله نگرانی شما را در ظرف 2 روز کاری (آخر هفته ها و تعطیلات رسمی شامل نمی شود) دریافت کرده ایم.
- همزمان، ما باید از هرگونه نیاز خاص شما در رابطه با ناراحتی و نگرانیتان آگاهی یابیم تا بتوانیم رفع مشکل نماییم.
- ما همچنین از شما می پرسیم که تا چه حد میخواهید در این مسئله درگیر شوید و رضایت شما را در صورت نیاز به دسترسی به سوابق درمانی شما، جویا می شویم.
- مورد نگرانی شما را تحقیق خواهیم کرد.
- به عنوان بخشی از تحقیقات، با شما در مورد اینکه آیا برای رفع نگرانیهای شما نیازی به مشاوره تخصصی (مانند نظر بالینی) و یا کمک های مستقل دیگری وجود دارد، تصمیم گیری میکنیم؛
- به شما در مورد یافته هایمان و این موضوع که در مورد آنها چکار خواهیم کرد اطلاع میدهیم
- در بیشتر موارد، در طول 30 روز کاری از زمان دریافت خبر نگرانی شما (آخر هفته ها و تعطیلات رسمی شامل نمی شود) جواب نهایی را به شما خواهیم داد. اگر قادر به دادن جواب در آن مدت نباشیم، دلیل آن را به شما اطلاع داده و زمان انتظار دریافت جواب را به شما خواهیم داد.

در برخی از موارد ممکن است نیاز به تحقیقات بیشتری تحت ترتیبات Redress باشد. Redress شماری از اقداماتی است که برای حل و فصل نگرانی های موجود در سازمان انجام میشود، در مواردی که تشکیلات مقصر بوده و باعث بروز ضرر و زیان شود. این ممکن است شامل معذرت خواهی کتبی، توضیحات در مورد اتفاقات، پیشنهاد معالجه / بازپروری، کمک به مشکل و متحمل شدن خسارت مالی باشد. اگر Redress شامل حال شما باشد، ما به شما جزئیات آن را توضیح خواهیم داد.

اگر شما هنوز ناراضی هستید، چه کار باید بکنید؟

اگر ما مشکل و ناراحتی شما را بررسی کرده و شما هنوز از جواب ما راضی نیستید، میتوانید با خدمات عمومی بازرس ولز تماس بگیرید. مشخصات تماس با بازرس در زیر این جزوه درج شده است.

جزئیات مفید برقراری تماس :

انجمن بهداری محلی (Local Health Board) خود و یا NHS Trust را از طریق تماس های زیر پیدا کنید :

NHS Direct

Tel: 0845 4647

www.nhsdirect.wales.nhs.uk

Health in Wales

www.wales.nhs.uk/ourservices/directory

Putting Things Right

www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

شورای محلی بهداشت جامعه (Community Health Council) را از طریق تماس های زیر پیدا کنید :

Board of Community Health Councils in Wales

Tel: 0845 644 7814 / 02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

Email: enquiries@waleschc.org.uk

دفتر محلی مشاوره شهروندان (Citizens Advice Bureau) را از طریق تماس های زیر پیدا کنید :

Tel: 0844 477 2020

www.adviceguide.org.uk/wales

تماس با بازرس خدمات عمومی برای ولز
(Public Services Ombudsman for Wales)

Tel: 0845 601 0987

www.ombudsman-wales.org.uk

Email: ask@ombudsman-wales.org.uk

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed
CF35 5LJ

© Crown Copyright 2011
F4921011
WAG11- 10803
ISBN 978 0 7504 6202 0