Poprawiamy relacje

Zgłaszanie zażaleń do NHS od 1 kwietnia 2011

NHS (Państwowa Służba Zdrowia) w Walii dąży do zapewnienia pacjentom jak najlepszej opieki medycznej. Dlatego bardzo istotne jest przyjmowanie opinii i wyciąganie wniosków z doświadczeń pacjentów, bez względu na to czy są one pozytywne, czy negatywne. Zdecydowana większość pacjentów jest zadowolona z jakości otrzymywanych usług. Czasami jednak nie wszystko idzie zgodnie z zamierzeniami. Kiedy wystąpi problem, NHS musi przeanalizować sprawę i ustalić, co można zrobić, aby go rozwiązać.

Niniejsza ulotka zawiera przydatne informacje, jeśli:

- jest Pan/Pani niezadowolony/a z opieki lub leczenia zapewnionych lub zleconych przez NHS w Walii; lub
- ma Pan/Pani jakiekolwiek inne zastrzeżenia, o których powinna dowiedzieć się NHS.

W ulotce znajdują się informacje na temat sposobu rozpatrywania zażaleń od 1 kwietnia 2011 r.

Czym jest zażalenie?
Zażalenie można zgłosić w razie niezadowolenia z jakiejkolwiek usługi zapewnionej przez NHS. Dzięki zgłoszonym zażaleniom NHS będzie mogła przeprosić, przeprowadzić dochodzenie i spróbować rozwiązać problem. Zostaną również wyciągnięte odpowiednie wnioski oraz poprawione usługi, które tego wymagają.

Istnieją pewne okoliczności, które nie będą mogły zostać rozpatrzone w ramach nowych procedur. Dotyczą one:

- prywatnej opieki zdrowotnej lub leczenia (w tym prywatnego leczenia dentystycznego);
- skargi złożonej w ramach procedur obowiązujących przed 1 kwietnia 2011 r. i przeprowadzonego w jej sprawie dochodzenia.

Z kim należy porozmawiać na temat zażalenia?
Aby rozpocząć wyjaśnianie sytuacji, najlepszym wyjściem będzie rozmowa z personelem, który zajmował się Panem/Panią podczas opieki i leczenia. Personel może spróbować wyjaśnić zażalenie w trybie natychmiastowym. Jeśli nie wyjaśni to sytuacji lub nie chce Pan/Pani rozmawiać z personelem świadczącym usługę, może Pan/Pani skontaktować się z członkiem zespołu ds. rozpatrywania zażaleń.

W sprawie zażaleń dotyczących opieki medycznej należy skontaktować się z Lokalną Radą Zdrowia (Local Health Board) lub odpowiednim funduszem NHS.

Jeśli zażalenie dotyczy usług świadczonych przez lekarza pierwszego kontaktu (General Practitioner, GP), dentysty, farmaceuty bądź optyka, zwykle należy zgłosić je najpierw do odpowiedniej placówki lub przychodni. O rozpatrzenie zażalenia można również poprosić Lokalną Radę Zdrowia.

Z zespołem ds. rozpatrywania zażaleń można skontaktować się:

- telefonicznie
- przez e-mail
- listownie
- za pomocą faksu
- pisząc wiadomość SMS (jeśli jest to możliwe)

Jeśli potrzebuje Pan/Pani pomocy w zgłoszeniu zażalenia, należy skontaktować się z NHS lub lokalną Środowiskową Radą Zdrowia (Community Heath Council, CHC. Lokalna rada CHC świadczy bezpłatne i niezależne rzecznictwo dla pacjentów lub osób działających w ich imieniu w celu złożenia zażalenia. CHC udziela porad i wsparcia obejmujących skontaktowanie się ze specjalistycznym rzecznikiem, jeśli zachodzi taka potrzeba. Informacje o lokalnym oddziale CHC można znaleźć kontaktując się z Zarządem CHC, którego dane znajdują się na końcu niniejszej ulotki.

Kto może złożyć zażalenie?
Jeśli niepożądana sytuacja przydarzyła się Panu/Pani, może Pan/Pani złożyć zażalenie osobiście. Istnieje również możliwość reprezentowania Pana/Pani przez opiekuna, przyjaciela, krewnego bądź też lokalny oddział CHC. Zostanie jednak Pan/Pani poproszony/a o wyrażenie zgody.

Jak szybko należy poinformować o zażaleniu?
Najlepiej poinformować o problemie tak szybko, jak jest to możliwe po jego wystąpieniu. Okres, w którym można zgłosić zażalenie, może wynosić do 12 miesięcy. Jeśli upłynęło więcej czasu, ale zaszły istotne okoliczności, które wywołały opóźnienie, należy złożyć zażalenie, ponieważ może ono nadal zostać rozpatrzone.

Co stanie się potem?
NHS:

- poinformuje Pana/Panią o otrzymaniu zażalenia w ciągu 2 dni roboczych (weekendy i święta publiczne nie są wliczane);
- poprosi Pana/Panią o udzielenie wszelkich informacji dotyczących potrzeb, o jakich NHS powinna wiedzieć podczas rozpatrywania zażalenia;
- poprosi o udzielenie informacji na temat stopnia, do jakiego pragnie Pan/Pani być zaangażowany w rozpatrywanie zażalenia; może zajść również konieczność uzyskania zgody na dostęp do historii choroby;
- rozpatrzy Pana/Pani zażalenie;
- w ramach dochodzenia stwierdzi, czy zachodzi potrzeba zasięgnięcia specjalistycznej porady (np. opinii specjalisty) lub innej niezależnej opinii;
- poinformuje o wynikach dochodzenia i planowanych działaniach;
- w większości spraw udzieli ostatecznej odpowiedzi w ciągu 30 dni roboczych od daty wpłynięcia zażalenia (weekendy i święta publiczne nie są wliczane). Jeśli udzielenie ostatecznej odpowiedzi nie będzie możliwe w tym okresie, zostanie Pan/Pani poinformowany/a o przyczynach opóźnienia i spodziewanej dacie ostatecznej odpowiedzi.

Niektóre sprawy mogą wymagać dalszego dochodzenia w ramach programu Redress. Program Redress obejmuje szereg działań, jakie mogą zostać podjęte w celu rozwiązania problemu

dotyczącego sytuacji, w której instytucja mogła popełnić błąd i wyrządzić szkody. Rozwiązania oferowane przez ten program obejmują pisemne przeprosiny i wyjaśnienie sytuacji, możliwość dalszego leczenia/rehabilitacji w celu rozwiązania problemu i/lub odszkodowanie. Jeśli Pana/Pani zażalenie spełnia warunki programu Redress, zostanie Pan/Pani o tym szczegółowo poinformowany/a.

Co mogę zrobić, jeśli nadal nie jestem usatysfakcjonowany/a?
Jeśli NHS rozpatrzyła zażalenie, ale nie jest Pan/Pani usatysfakcjonowany/a z wyników dochodzenia, można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Walii. Dane kontaktowe Rzecznika znajdują się na końcu niniejszej ulotki.

Przydatne dane kontaktowe:
Lokalną Radę Zdrowia lub fundusz NHS można zlokalizować kontaktując się z:

NHS Direct (bezpośrednia linia do NHS)
Nr tel.: 0845 4647

Opieka zdrowotna w Walii (Health in Wales)

Naprawiamy relacje (Putting Things Right)
Lokalny oddział Środowiskowej Rady Zdrowia można zlokalizować kontaktując się z:

Zarząd Środowiskowych Rad Zdrowia w Walii (Board of Community Health Councils in Wales)
Nr tel.: 0845 644 7814
Nr tel.: 02920 235558

Lokalny oddział Biura Porad Obywatelskich (Citizens Advice Bureau) można zlokalizować kontaktując się z:

Nr tel.: 0844 477 2020

Dane kontaktowe **Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Walii (Public Services Ombudsman for Wales)**

Nr tel.: 0845 601 0987

Adres:
Pencoed

© Crown Copyright 2011
F4921011
WAG11- 10803
ISBN 978 0 7504 6196 2