

# Arreglando las cosas

## Presentar reclamaciones sobre el NHS a partir del 1 de abril de 2011

Puesto que el principal objetivo del NHS de Gales es proporcionar el mejor cuidado y trato, nos gusta conocer la opinión y las experiencias de nuestros pacientes, ya sean buenas o malas. La mayoría de personas quedan satisfechas con el servicio que reciben. No obstante, algunas veces las cosas no salen todo lo bien que cabría esperar. Cuando esto sucede, debemos investigar el problema para intentar solucionarlo.

Puede utilizar este folleto en los siguientes casos:

- Si no está satisfecho con el cuidado o el trato recibidos del NHS de Gales; o
- Si tiene alguna otra reclamación que cree que deberíamos conocer.

Aquí encontrará información sobre las disposiciones que entrarán en vigor a partir del 1 de abril de 2011 en relación a las reclamaciones.

### **¿Qué es una reclamación?**

Por reclamación se entiende que usted ha quedado insatisfecho con el servicio recibido del NHS. Al informarnos sobre su reclamación, podemos pedirle disculpas, estudiar su caso e intentar corregir las cosas. Además, también extraeremos enseñanzas que nos ayudarán a mejorar los servicios allí donde sea necesario.

No obstante, existen algunos aspectos que no podemos tratar bajo estas disposiciones, como por ejemplo:

- Tratamientos o cuidados privados (incluidos los tratamientos odontológicos privados);

- Las reclamaciones presentadas e investigadas bajo las disposiciones en vigor antes del 1 de abril de 2011.

### **¿Con quién debo tratar mi reclamación?**

Si puede, lo mejor es empezar hablando con el personal que se encargó de su cuidado y tratamiento, puesto que podrían resolver su caso de manera inmediata. Si esta vía no le resulta útil o si no quiere hablar con el personal que le atendió durante el servicio, puede contactar con un miembro del equipo de reclamaciones.

En relación a las reclamaciones relacionadas con los servicios de sanidad deberá contactar con la Junta Local de Salud (Local Health Board) o la Fundación del Servicio Nacional de Salud (NHS Trust) correspondiente.

Si tiene alguna reclamación sobre los servicios recibidos de su médico de cabecera, dentista, farmacéutico u oculista, por norma general debería solicitar la investigación a su consultorio médico, aunque si lo prefiere también puede dirigirse a la Junta Local de Salud (Local Health Board).

Puede contactar con el equipo de reclamaciones de las siguientes maneras:

- Por teléfono
- Por correo electrónico
- Por correo postal
- Por fax
- Por mensaje de texto (si está disponible esta opción)

Si necesita ayuda con su reclamación, le rogamos que nos lo comunique o que se ponga en contacto con el Centro de Salud de la Comunidad (Community Health Council, CHC). Su CHC local le facilitará un servicio de asesoramiento legal gratuito e independiente, cuya función es ayudar a los pacientes o a sus representantes con la presentación de sus reclamaciones. El CHC le facilitará orientación y ayuda y, si fuera necesario, le pondrá en contacto con servicios legales especializados. Para conocer su CHC local, contacte con la Junta de Centros de Salud de la Comunidad (Board of CHCs), cuyos datos puede encontrar al final de este folleto.

### **¿Quién puede presentar una reclamación?**

Si se trata de algo que le ha sucedido a usted, puede presentarla usted mismo. No obstante, si lo prefiere puede representarle un tutor, amigo, familiar o su CHC local, aunque previamente se le solicitará que lo acepte.

### **¿Cuándo debo informar sobre mi reclamación?**

Aunque hay un plazo de 12 meses para presentar las reclamaciones, lo mejor es hacerlo lo antes posible después de que se haya producido el problema. Si se cumple este plazo pero el retraso está bien justificado, infórmenos de todos modos, ya que es posible que todavía podamos ayudarle.

### **¿Y luego qué?**

A partir de ahí:

- Le informaremos de que hemos recibido su reclamación en un plazo de 2 días hábiles (fines de semana y festivos no incluidos);
- Al mismo tiempo, le preguntaremos si tiene alguna necesidad especial que debemos tener en cuenta al estudiar su reclamación;
- También le preguntaremos hasta qué punto desea involucrarse y, de ser necesario, le pediremos permiso para acceder a sus registros sanitarios;
- Investigaremos su reclamación;
- Como parte de la investigación, decidiremos con usted si necesitamos asesoramiento especializado (como por ejemplo una opinión clínica) u otro tipo de ayuda independiente para resolver su reclamación;
- Le informaremos sobre los resultados de nuestro estudio y sobre lo que tenemos previsto hacer al respecto;
- En la mayoría de casos, daremos una respuesta definitiva en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la fecha de recepción de su reclamación (fines de semanas y festivos no incluidos). Si no podemos darle una respuesta dentro de ese plazo, le informaremos sobre los motivos y le presentaremos una fecha estimada.

Es posible que algunos casos requieran más investigación de acuerdo con las disposiciones de compensación. La compensación es un grupo de acciones que se pueden tomar para tramitar una reclamación cuando la organización sea culpable de haber provocado algún daño. Puede incluir una disculpa por escrito y una explicación

de lo ocurrido, una oferta de tratamiento o rehabilitación para ayudar a solucionar el problema y/o una compensación económica. Si la compensación es aplicable a su reclamación, le informaremos de lo que implica en más detalle.

### **¿Qué debería hacer si no queda satisfecho?**

Si ya hemos estudiado su reclamación y continúa descontento con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo de Gales. Los datos de contacto del Defensor del Pueblo están incluidos al final de este folleto.

### **Datos de contacto útiles:**

Para localizar su Junta Local de Salud (Local Health Board) o la Fundación del Servicio Nacional de Salud (NHS Trust) , contacte con:

#### **Servicio Directo Nacional de Salud (NHS Direct)**

Tel.: 0845 4647

[www.nhsdirect.wales.nhs.uk](http://www.nhsdirect.wales.nhs.uk)

#### **Salud en Gales (Health in Wales)**

[www.wales.nhs.uk/ourservices/directory](http://www.wales.nhs.uk/ourservices/directory)

#### **Arreglando las cosas (Putting Things Right)**

[www.puttingthingsright.wales.nhs.uk](http://www.puttingthingsright.wales.nhs.uk)

Para localizar su Centro de Salud de la Comunidad (Community Health Council), contacte con:

#### **Junta de Centros de Salud de la Comunidad (Board of Community Health Councils de Gales)**

Tel.: 0845 644 7814

Tel.: 02920 235558

[www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk)

Correo electrónico: [enquiries@waleschc.org.uk](mailto:enquiries@waleschc.org.uk)

Para localizar su Oficina de Atención al Ciudadano local (Citizens Advice Bureau), contacte con:

Tel.: 0844 477 2020

[www.adviceguide.org.uk/wales](http://www.adviceguide.org.uk/wales)

## Datos de contacto del **Defensor del Pueblo de Gales**

Tel.: 0845 601 0987

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Correo electrónico: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Dirección: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ