İşleri Layıkıyla Yapma

NHS hakkındaki yakınmalar, 1 Nisan 2011'den itibaren dile getiriliyor

Galler NHS (National Health Service – Ulusal Sağlık Hizmeti), en iyi bakım ve tedaviyi sağlamayı hedeflemektedir ve bu amaçla, insanların iyi ya da kötü yöndeki tecrübelerini duymamız ve bu yorumlardan dersler çıkarmamız önem taşımaktadır. İnsanların büyük çoğunluğu, almakta oldukları hizmetten memnun. Buna rağmen işler, bazen beklendiği gibi gitmeyebilir. Durum böyle olduğunda, onları daha iyi hale getirebilmek için, yolunda gitmeyen noktaları incelememiz gerekmektedir.

Bu broşür, sizi şu durumlarda ilgilendirmektedir:

- Galler'deki NHS tarafından ya da onun için sağlanan bir bakım veya tedaviden memnun kalmadıysanız; veya
- Haberdar olmamız gerektiğini düşündüğünüz başkaca yakınmanız varsa.

Broşür, yakınmaların araştırılması konusunda, 1 Nisan 2011 tarihinden itibaren mevcut olacak düzenlemeleri açıklamaktadır.

Yakınma nedir?
Yakınma, NHS tarafından sağlanan herhangi bir hizmetten memnun kalmamanızdır. Yakınmanızı bize bildirmeniz halinde sizden özür dileyebiliriz ve her şeyi yoluna koymaya çalışmak üzere inceleme yaparız. Ayrıca, anlatacaklarınızdan dersler çıkaracak ve gereken noktalarda, daha iyisini sunabilmek için hizmetleri geliştireceğiz.

Düzenlemeler dâhilinde, aşağıdaki durumlarla ilgilenemiyoruz:

- Özel sağlık bakım ve tedavisi (özel diş tedavisi dâhil);
- 1 Nisan 2011 tarihinden önceki düzenlemelere göre alınmış ve araştırılmış şikâyetler.

Yakınmamla ilgili olarak kiminle konuşmalıyım?
Yapabileceğinizi hissediyorsanız, başlangıç için yapacağınız en iyi şey, bakım ve tedavinizde rol almış çalışanlarla konuşmaktır. Yakınmanızı anında gidermeye çalışabilirler. Bu yol işe yaramazsa veya size hizmeti sağlayan çalışanlarla konuşmak istemezseniz, yakınmalarla ilgilenen ekibin bir üyesiyle iletişime geçebilirsiniz.

Sağlık hizmetleriyle ilgili yakınmalar için, Yerel Sağlık Müdürlüğünüzle (Local Health Board) veya ilgili NHS Trust birimiyle iletişim kurmalısınız.

Pratisyen Hekiminiz (General Practitioner – GP), Dişçiniz, Eczacınız veya Gözlükçünüzden aldığınız hizmetlerle ilgili bir yakınmanız olması halinde, durumu incelemelerini normalde ilgili birimden istemelisiniz, ancak tercih ederseniz bunu, Yerel Sağlık Müdürlüğünüzden (Local Health Board) de isteyebilirsiniz.

Yakınmalarla ilgilenen ekiple, şu yöntemlerle iletişim kurabilirsiniz:

- Telefonla
- E-postayla
- Mektupla
- Faksla
- Mesajla (mevcut olması halinde)

Yakınmanızı bize aktarmanız konusunda yardıma ihtiyacınız olması halinde lütfen bize bildirin veya yerel Toplum Sağlık Konseyinizle (Community Health Council – CHC) iletişim kurun. Yerel CHC'niz, hastalara veya onların adına hareket eden kişilere, yakınmalarını dile getirme konusunda ücretsiz ve bağımsız bir savunma hizmeti sağlayabilir. CHC, ihtiyaç duymanız halinde uzman savunma hizmetleriyle iletişiminizi sağlamak da dâhil olmak üzere öneri ve destek sunar. Yerel CHC'niz, detayları bu broşürün sonunda yer alan CHC'ler Müdürlüğü (Board of CHCs) ile iletişim kurularak bulunabilir.

Kimler yakınmada bulunabilir?

Bahsolunan durum sizinle ilgili ise, kendiniz yakınmada bulunabilirsiniz. İsterseniz bir bakıcı, arkadaş, akraba veya yerel CHC'niz de sizi temsil edebilir, ancak bunu kabul ettiğinizi belirtmeniz istenecektir.

Yakınmamı, durumdan ne kadar zaman sonra dile getirmeliyim?
En iyisi, sorunun ortaya çıkmasından hemen sonraki en kısa zamanda yakınmanızı birine aktarmanızdır, ancak bizimle en fazla 12 aylık bir zaman dilimine kadar iletişim kurabilirsiniz. Daha fazla zaman bile geçse, gecikmeye sebep olan geçerli nedenleriniz varsa sorunu bize yine de aktarınız. Bu halde bile, yakınmanızla ilgilenme durumumuz olabilir.

Sonra ne olacak?
Şunları yapacağız:

- Yakınmanızı aldığımızı, 2 iş günü içinde size bildireceğiz (hafta sonları ve resmî tatil günleri hariçtir);
- Bununla birlikte, yakınmanızı ele alırken farkında olmamız gereken özel ihtiyaçlarınız olup olmadığınızı size soracağız;
- Ayrıca, sürece ne kadar dâhil olmak istediğinizi soracak ve gerekli olduğu hallerde, sağlıkla ilgili kayıtlarınıza erişimimiz konusunda onayınızı isteyeceğiz;
- Yakınmanızı araştıracağız;
- Araştırmanın bir parçası olarak, yakınmanızın çözülmesi konusunda (klinik yönlendirmesi gibi) uzman önerilere veya başkaca bağımsız yardım sağlayıcılarına ihtiyacımız olup olmadığına sizinle birlikte karar vereceğiz;
- Ne bulduğumuzu ve onunla ilgili olarak ne yapacağımızı size bildireceğiz;
- Çoğu durumda, yakınmanızı aldığımız tarihten itibaren size 30 iş günü içinde son bir cevap vereceğiz (hafta sonları ve resmî tatil günleri hariçtir). Bu süre içinde size cevap veremezsek, bunun nedenini size bildirecek ve ne zaman bir cevap alabileceğinizi belirteceğiz.

Bazı dosyalar, Telafi (Redress) düzenlemeleri dâhilinde daha fazla araştırma gerektirebilir. Telafi, kurum veya kuruluşun, kusur işleyerek zarar vermiş olabilme durumunda, yakınmanın çözülmesi amacıyla yapılabilen bir işlemler dizisidir. Telafi, yazılı bir özür ve ne olduğunu anlatan bir açıklama; sorunu çözme amaçlı bir

tedavi/rehabilitasyon teklifi ve/veya mali tazminat içerebilir. Telafi'nin, sizin yakınmanıza karşılık gelmesi halinde, bunun ne ifade ettiğini daha detaylı bir şekilde size belirteceğiz.

Halen memnun kalmadıysanız yapmanız gerekenler
Yakınmanız bizim tarafımızdan incelendiyse ve cevabımızdan halen memnun kalmadıysanız, Galler Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Public Services Ombudsman for Wales) ile iletişim kurabilirsiniz. Ombudsman ile ilgili iletişim bilgileri, bu broşürün sonunda bulunabilir.

Yararlı İletişim Bilgileri:
Yerel NHS Trust veya Sağlık Müdürlüğünüzü (Local Health Board) şu iletişim bilgilerinden bulabilirsiniz:

NHS Direkt (NHS Direct)
Tel: 0845 4647
www.nhsdirect.wales.nhs.uk

Galler'de Sağlık (Health in Wales)
www.wales.nhs.uk/ourservices/directory

İşleri Layıkıyla Yapma (Putting Things Right)
www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

Yerel Toplum Sağlığı Konseyinizi (Community Health Council) şu iletişim bilgilerinden bulabilirsiniz:

Galler Toplum Sağlığı Konseyleri Müdürlüğü (Board of Community Health Councils in Wales)
Tel: 0845 644 7814
Tel: 02920 235558
www.communityhealthcouncils.org.uk
E-posta: enquiries@waleschc.org.uk

Yerel Yurttaş Danışma Büronuzu (Citizens Advice Bureau) şu iletişim bilgilerinden bulabilirsiniz:

Tel: 0844 477 2020
www.adviceguide.org.uk/wales

Galler Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Public Services Ombudsman for Wales) iletişim bilgileri:

Tel: 0845 601 0987
www.ombudsman-wales.org.uk
E-posta: ask@ombudsman-wales.org.uk
Adres: 1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

© Crown Copyright 2011
F4921011
WAG11- 10803
ISBN 978 0 7504 6197 9