

Întocmirea unei plângeri



Informații privind procesul NHS pentru Plângeri



Cum adresez o îngrijorare?

Uneori lucrurile nu ne ies așa cum dorim.

Dacă sunteți nemulțumit de serviciul pe care l-ați primit, este foarte important să ne aduceți la cunoștință acest lucru pentru ca noi să-i putem aduce îmbunătățiri.

Dacă sunteți nemulțumit, puteți discuta cu oricare membru al personalului care are grijă de dvs. Puteți de asemenea cere o întrevvedere cu managerul serviciului, și puteți discuta direct cu el. Dacă veți face cunoscută problema direct unui membru al personalului, se poate ca el să fie în măsură să o rezolve imediat.

Totuși, dacă acest lucru vă îngrijorează, sau dacă doriți să faceți acest lucru după ce v-ați reîntors acasă, vă puteți adresa serviciului PALS. Puteți face acest demers prin telefon, email sau poștă.

Cum să fac plângerea?

Uneori, o plângere (deseori denumită „plângere formală”) reprezintă cea mai bună modalitate de a vă rezolva îngrijorările.

Atunci când lucrurile nu merg bine, ne vom cere scuze și vom încerca să rezolvăm lucrurile.

Întocmirea unei plângeri va face ca noi să investigăm cu seriozitate îngrijorările dvs. Vom face tot ceea ce ne stă în putință să aflăm din ce cauză lucrurile nu au mers bine, și cum ne putem asigura că aceste lucruri nu se vor mai repeta niciodată. Vă vom oferi șansa de a vă întâlni cu managerul, dacă dvs. credeți că acest lucru este util.

Vă vom aduce la cunoștință ceea ce am aflat. Dacă au apărut probleme, vă vom spune cum vom face pentru ca acestea să nu se mai repete în viitor.

Plângerile nu sunt înregistrate în registrul dvs. medical. Întocmirea unei plângeri nu va însemna că personalul vă va trata diferit.

Noi apreciem plângerile deoarece ele reprezintă o modalitate importantă prin care noi învățăm din propriile greșeli și ne îmbunătățim serviciile.

How do I complain?

Detaliile noastre de contact se găsesc pe spatele acestei broșuri. Puteți face o plângere astfel:

- ✓ telefonic
- ✓ scrisoare
- ✓ email
- ✓ față în față.

Puteți face o plângere prin intermediul personalului implicat sau către Serviciul nostru de Consiliere și Legătură cu Pacienții (PALS). Serviciul nostru PALS are rolul de a asculta pacienții, de a-i ajuta să întocmească plângeri și de a le rezolva îngrijorările.

Ce urmează să se întâmple?

Indiferent de modalitatea aleasă de a comunica cu noi, vă vom răspunde în cel mai scurt timp posibil.

Când vom primi plângerea dvs., o vom citi, și, dacă este posibil, vă vom contacta pe telefon pentru a discuta îngrijorările dvs.

Vom ajunge împreună la un acord în ceea ce privește conținutul plângerii dvs.

Vă vom trimite o scrisoare pentru a vă confirma înregistrarea plângerii dvs. în decursul a trei zile lucrătoare. În aceasta veți găsi datele persoanei pe care o puteți contacta în cazul în care aveți întrebări suplimentare.

Apoi un manager senior va investiga plângerea dvs. Este posibil să analizăm rapoartele medicale, să interviuăm personalul sau să revedem politicile și procedurile noastre.

Atunci când acest lucru este posibil, vom încerca să vă răspundem în decurs de 25 zile lucrătoare. Investigarea unor probleme poate dura mai mult. Dacă se întâmplă acest lucru, vă vom scrie cât mai curând posibil pentru a vă explica întârzierea. La terminarea investigației, veți primi o scrisoare în care vi se va explica rezultatul sau derularea investigației. Vă puteți de asemenea întâlni cu un manager, dacă dvs. credeți că acest lucru este util.

Rezolvarea plângerilor

Întotdeauna vom încerca să rezolvăm toate plângerile. Dacă sunteți nemulțumit de răspunsul nostru cu privire la plângerea dvs., vă rugăm să ne anunțați. Vom reanaliza plângerea dvs. invitându-vă să discutați despre îngrijorările dvs. cu un manager.

Dacă nu puteți să vă rezolvați îngrijorările, puteți cere Parliamentary Health and Social Care Ombudsman să cerceteze independent în continuare plângerea dvs.

Serviciul de reprezentanță legală privind plângerile în Somerset

Asistența independentă este disponibilă tuturor oamenilor care fac plângeri privind Serviciul NHS în Somerset. Aceste informații vă sunt de ajutor dacă doriți asistență la întocmirea unei plângeri. Puteți contacta reprezentanța legală SWAN la 01722 341851 sau prin email la mail@swanadvocacy.org.uk sau pe pagina de web la www.swanadvocacy.org.uk.

How to contact us

Prin telefon: 01278 432022

Prin email: complaints@sompar.nhs.uk or
pals@sompar.nhs.uk

Prin poștă: FREEPOST (Poștă gratuită) RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust,
Mallard Court, Express Park,
Bristol Road, Bridgwater, TA6 4RN

Această broșură este disponibilă de asemenea în alte formate, inclusiv o versiune ușor de citit și în alte limbi la cerere. Dacă acestea vă sunt de ajutor, vă rugăm să ne contactați.

