

# Apresentar uma reclamação



Informações acerca do processo de Reclamações  
do Serviço Nacional de Saúde (NHS)



## Como posso comunicar uma preocupação?

Por vezes cometemos erros.

Se o serviço que recebeu não correspondeu às suas expectativas, é importante que nos informe disso de modo a podermos melhorar.

Se estiver insatisfeito, poderá falar com qualquer membro da equipa que esteja a prestar-lhe assistência. Pode também solicitar a presença do diretor de serviços e falar com este diretamente. Se comunicar um problema diretamente a um membro da equipa, é possível que este possa resolver o problema de imediato.

No entanto, se tiver preocupações em fazê-lo ou se pretender comunicar o problema quando estiver em casa, poderá falar com o Serviço de Ligação e Aconselhamento ao Paciente (PALS). Pode fazê-lo por telefone, por email ou por correio.

## Devo reclamar?

Uma reclamação (frequentemente denominada "reclamação formal") é, por vezes, a melhor forma de resolver as suas preocupações.

Quando algo corre mal, apresentamos um pedido de desculpa e tentamos fazer correções.

A apresentação de uma reclamação significa que investigaremos exaustivamente as suas preocupações. Envidaremos todos os esforços para saber por que motivo algo correu mal e saber como podemos certificar-nos de que não volta a acontecer. Dar-lhe-emos a oportunidade de falar com um diretor, se considerar que tal será útil.

Vamos informá-lo do resultado das nossas investigações. Se algo correu mal, vamos informá-lo acerca de como vamos impedir ocorrências semelhantes no futuro.

As reclamações não são registadas no seu registo clínico de saúde. A apresentação de uma reclamação não significa que os funcionários o vão tratar de forma diferente.

Valorizamos as reclamações, uma vez que são uma forma importante de aprendermos com os erros e de melhorarmos os nossos serviços.

## Como posso fazer uma reclamação?

Os nossos dados de contacto estão indicados no verso deste folheto. Pode fazer uma reclamação:

- ✓ por telefone;
- ✓ por carta;
- ✓ por email;
- ✓ presencialmente.

Pode apresentar uma reclamação à equipa envolvida ou ao nosso Serviço de Ligação e Aconselhamento ao Paciente (PALS). O nosso Serviço PALS está disponível para ouvir os pacientes e para ajudá-los a apresentar reclamações e a resolver as respetivas preocupações.

## O que acontecerá?

Independentemente da forma que escolher para apresentar a sua reclamação, responderemos o mais brevemente possível.

Quando recebermos a sua reclamação, esta será analisada e, se possível, entraremos em contacto consigo por telefone para falar sobre as suas preocupações.

Esclareceremos consigo o motivo da sua reclamação.

No prazo de três dias úteis, enviar-lhe-emos uma carta a confirmar a receção da sua reclamação. Esta carta terá informações sobre quem poderá contactar caso tenha questões adicionais.

Em seguida, um gestor superior irá investigar a sua reclamação. Poderemos rever registos clínicos de saúde, entrevistar o pessoal ou analisar as nossas políticas e os nossos processos.

Sempre que possível, tentaremos responder no prazo de 25 dias úteis. Algumas questões poderão demorar mais tempo a ser investigadas. Nesse caso, enviar-lhe-emos uma carta a explicar o atraso o mais brevemente possível. Quando concluirmos a investigação, receberá uma carta com os resultados da mesma. Também poderá reunir-se com um gestor em qualquer altura, se considerar que tal será útil.

## Resolução de reclamações

Tentamos sempre resolver todas as reclamações. Se estiver insatisfeito com a nossa resposta à sua reclamação, por favor informe-nos disso. Faremos uma revisão da sua reclamação e vamos convidá-lo a conversar sobre as suas preocupações com um diretor.

Se não pudermos resolver as suas preocupações, poderá solicitar ao Provedor Parlamentar dos Cuidados de Saúde e da Assistência social que efetue uma análise independente da sua reclamação.

## Serviço de defesa e apoio às reclamações de Somerset

Apoio independente está disponível para todas as pessoas que apresentem uma reclamação acerca dos serviços do Serviço Nacional de Saúde (NHS) em Somerset. Poderá considerar útil, se pretender receber apoio para a apresentação de uma reclamação. Pode contactar a organização de defesa SWAN Advocacy através do número 01722 341851, do email [mail@swanadvocacy.org.uk](mailto:mail@swanadvocacy.org.uk) ou visite o website [www.swanadvocacy.org.uk](http://www.swanadvocacy.org.uk).

## Como contactar-nos para obter mais informações

**Por telefone:** 01278 432022

**Por email:** [complaints@sompar.nhs.uk](mailto:complaints@sompar.nhs.uk) ou  
[pals@sompar.nhs.uk](mailto:pals@sompar.nhs.uk)

**Por correio:** Freepost RSXK-USUL-SUHY  
Somerset Partnership NHS Foundation Trust,  
Mallard Court, Express Park, Bristol Road,  
Bridgwater, Somerset TA6 4RN

Este folheto também está disponível em outros formatos, incluindo versões resumidas de leitura fácil, e em outros idiomas mediante pedido. Se considerar outro formato útil, por favor contacte-nos.

