

КАКА ПОДАТЬ ЖАЛОБУ



Информация о процессе подачи жалоб
Государственной службы здравоохранения (NHS)



Somerset
Partnership

Как сообщить о проблеме?

Иногда мы совершаем ошибки.

Если Вы недовольны предоставленными услугами, очень важно сообщить нам об этом, чтобы мы могли улучшить качество предоставляемых услуг.

Если Вы чем-либо недовольны, сообщите об этом сотруднику, который работает с Вами. Вы также можете вызвать менеджера по услугам. Если Вы поднимите вопрос с одним из сотрудников, он(а) постарается решить Вашу проблему на месте.

Тем не менее, если Вы хотите сообщить о проблеме из дома, Вы сможете это сделать через службу PALS (консультация и активная работа с пациентами). Связаться с сотрудником этой службы можно по телефону, электронной почте или по почте.

Нужно ли подавать жалобу?

Иногда подача жалобы (часто называется 'официальная жалоба') - лучший способ решить возникшие проблемы.

Если что-то пошло не так, мы принесем свои извинения и постараемся решить проблему.

Если Вы подадите жалобу, мы тщательно разберемся с Вашей проблемой. Мы постараемся сделать все возможное, чтобы узнать причину возникновения проблемы, а также сделаем все возможное, чтобы подобная ситуация не повторилась снова. Мы также дадим Вам возможность встретиться с менеджером, если Вы посчитаете это необходимым.

Мы сообщим Вам о том, какие выводы мы сделали. Если мы совершили ошибку, мы сообщим Вам, какие меры будут приняты для предотвращения подобных ошибок в будущем.

Жалобы не записываются в Вашей медицинской истории. Если Вы подадите жалобу, это не повлияет на отношение к Вам персонала.

Жалобы очень важны для нас, они помогают нам делать выводы из совершенных ошибок и работать над улучшением качества предоставляемых услуг.

Каким образом можно подать жалобу?

Вы можете найти наши контактные данные на обратной стороне брошюры. Вы можете подать жалобу:

- ✓ по телефону
- ✓ написать письмо
- ✓ написать электронное письмо
- ✓ лично.

Вы можете подать жалобу вовлеченным в проблему сотрудникам, либо через службу по консультации и активной работе с пациентами (PALS). Служба PALS создана для того, чтобы понимать жалобы пациентов, содействовать в подаче жалоб и решать сопутствующие проблемы.

Что произойдет после подачи жалобы?

Мы ответим Вам при первой возможности.

Когда мы получим Вашу жалобу, мы ознакомимся с ее содержанием, затем свяжемся с Вами по телефону для того, чтобы обсудить ее с Вами.

Мы уточним суть Вашей жалобы.

Мы отправим Вам письмо о принятии Вашей жалобы в течение трех рабочих дней. В письме мы сообщим о том, куда обращаться при возникновении дальнейших вопросов.

Старший менеджер рассмотрит Вашу жалобу. Мы можем ознакомиться с историей болезни, опросить сотрудников или пересмотреть наши правила.

Мы постараемся ответить в течение 25 рабочих дней. В некоторых случаях нам необходимо больше времени для

рассмотрения жалоб. Если это произошло с Вашей жалобой, мы напишем Вам письмо и сообщим о задержке при первой возможности. По окончании нашего расследования, Вы получите письмо с разъяснением наших выводов. Мы также дадим Вам возможность встретиться с менеджером, если Вы считаете это необходимым.

Удовлетворение жалоб

Мы стараемся удовлетворять все жалобы. Сообщите нам, если Вы недовольны ответом на Вашу жалобу. Мы пересмотрим Вашу жалобу, а также пригласим Вас обсудить проблему с менеджером.

Вы можете подать заявление на рассмотрение Вашей жалобы независимо через Уполномоченного по здоровью и социальному обеспечению в случае, если нам не удастся удовлетворить Вашу жалобу.

Содействие при подаче жалоб в Сомерсете

Люди, подающие жалобу на NHS в Сомерсете, могут получить независимую помощь. Если вам нужна помощь в подаче жалобы, данная информация может оказаться полезной. Вы можете связаться с Свон Адвокаси (SWAN Advocacy) по телефону 01722 341851, по электронной почте mail@swanadvocacy.org.uk или через сайт www.swanadvocacy.org.uk.

Свяжитесь с нами для получения дополнительной информации

Телефон: 01278 432022

Адрес электронной почты:

complaints@sompar.nhs.uk или
pals@sompar.nhs.uk

По почте:

Freepost RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust,

Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater, Somerset TA6 4RN

Эта брошюра также доступна в других форматах, включая сокращенную версию и версии на других языках. Сообщите нам, если Вам необходима брошюра в другом формате.

*Russian. April 2015 | Author: Patient Experience Manager
Impact Assessed | Ref CS001*



**Somerset
Partnership**