

Zgłoszenie zastrzeżenia lub złożenie skargi

Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby zapewnić opiekę na jak najlepszym poziomie. Czasami może nam się to nie udać lub nie spełnimy Pana/Pani oczekiwań. Jeśli tak się stanie, postaramy się zrobić co w naszej mocy, aby temu zaradzić i wyciągnąć wnioski z Pana/Pani skargi, by zapobiec temu w przyszłości.

Co zrobić, jeśli mam zastrzeżenia co do zapewnionego leczenia lub otrzymanej opieki?

Jeśli nie jest się zadowolonym z opieki lub leczenia zapewnionych Panu/Pani lub członkowi Pana/Pani rodziny, należy zwrócić się do osoby zarządzającej danym oddziałem lub wydziałem.

Może ona być w stanie od razu zaradzić danej kwestii lub umożliwić kontakt ze starszym członkiem personelu klinicznego lub kierowniczego.

Jeśli nadal nie będzie się zadowolonym, można skontaktować się z przełożoną pielęgniarką (Matron) odpowiedzialną za dany oddział lub wydział.

Prosimy zadzwonić na naszą centralę telefoniczną i poprosić o rozmowę z przełożoną pielęgniarką dla tego obszaru.

Można poprosić o pomoc Zespół ds. porad i usług dla pacjentów (Patient Advice and Liaison Service (PALS)).

W jaki sposób może pomóc Zespół ds. porad i usług dla pacjentów (PALS)?

PALS może porozmawiać z personelem szpitalnym w Pana/Pani imieniu. Może skierować Pana/Panią do służb doradczych, jeśli zajdzie taka potrzeba, a w razie konieczności, do Zespołu ds. rozpatrywania skarg.

Znajduje się on na parterze Szpitala Hillingdon.

Usługi zapewniane od 09:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku to:

- Rozwiązywanie problemów na miejscu
- Porady i informacje na temat Funduszu.

Dane kontaktowe

E-mail: thh-tr.pals@nhs.net

Adres: PALS, The Hillingdon Hospitals NHS Foundation Trust, Pield Heath Road, Uxbridge, Middlesex, UB8 3NN

Telefon: 01895 279973 (czasami automatyczna sekretarka)

W razie nagrania wiadomości, oddzwonimy w następny dzień roboczy.

Co zrobić, jeśli nie jestem zadowolony/-a ze wstępnej odpowiedzi na moje zastrzeżenia?

Jeśli nadal nie będzie Pan(i) zadowolony/-a z otrzymanej odpowiedzi, ma Pan(i) prawo złożyć oficjalną skargę.

Nie wpłynie to w żaden sposób na zapewniane leczenie szpitalne.

Sposób złożenia oficjalnej skargi

Prosimy zapewnić wszelkie możliwe stosowne informacje, włącznie ze swoim imieniem, nazwiskiem i adresem i o ile możliwe, swoim numerem szpitalnym lub datą urodzenia.

Dane kontaktowe

E-mail: thh-tr.complaints@nhs.net

Adres: Complaints Management Unit (Zespół ds. rozpatrywania skarg), The Hillingdon Hospitals NHS Foundation Trust, Pield Heath Road, Uxbridge, Middlesex, UB8 3NN

Telefon: 01895 279497/01895 279716

Poufność

W razie składania skargi w imieniu innej osoby, prosimy o jej pisemną zgodę na przekazanie Panu/Pani informacji na jej temat (w celu zastosowania się do wymogów Ustawy z 1998 r. o ochronie danych (Data Protection Act 1998)).

Rozpatrując skargę, możemy odwołać się do karty pacjenta. Jeśli nie życzy sobie tego Pan(i), prosimy nas o tym poinformować, lecz może to ograniczyć naszą zdolność do rozpatrzenia skargi.

Jeśli skarga dotyczy nie tylko naszego Funduszu, możemy skontaktować się z innymi służbami zdrowia w Pana/Pani imieniu, np. z Zespołem Pogotowia Ratunkowego lub innymi szpitalami, lecz będziemy najpierw potrzebowali Pana/Pani zgody.

Gdzie mogę uzyskać pomoc ze złożeniem skargi?

Służby doradcze ds. skarg na Państwową Służbę Zdrowia (NHS Complaints Advocacy Service) zapewniają bezpłatne, niezależne usługi pomocy ze złożeniem skargi na Państwową Służbę Zdrowia (National Health Service, NHS).

W celu uzyskania danych swojego lokalnego biura, prosimy zadzwonić na ich infolinię pod numerem tel. 0300 330 5454 lub sprawdzić stronę internetową www.nhscomplaintadvocacy.org

Co nastąpi po otrzymaniu skargi?

Zespół ds. rozpatrywania skarg potwierdzi otrzymanie Pana/Pani skargi.

Możemy skontaktować się z Panem/Panią w celu uzyskania dalszych informacji lub zgody.

Poprosimy najbardziej odpowiedni wydział o rozpatrzenie zgłoszonych kwestii i udzielimy Panu/Pani odpowiedzi.

Naszym celem jest udzielenie Panu/Pani odpowiedzi w ciągu 30 dni roboczych od otrzymania skargi, za pomocą oficjalnego pisma od naszego Dyrektora Naczelnego (Chief Executive).

Jeśli udzielenie odpowiedzi potrwa dłużej, powinno to zostać omówione z Panem/Panią. Może Pan(i) skontaktować się z zespołem ds. skarg, jeśli niepokoi się Pan(i) o postępy w rozpatrywaniu skargi.

Co zrobić, jeśli nie jest się zadowolonym z odpowiedzi?

Można poprosić nas o:

- Wyjaśnienie poszczególnych kwestii lub poprosić nas o udzielenie dalszych informacji.
- Zorganizowanie spotkania w celu omówienia istniejących nadal zastrzeżeń. Można na nie przyprować członka rodziny, znajomego lub przedstawiciela.
- Ponowne rozpatrzenie Pana/Pani skargi.

Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Parlamentarnych i Służby Zdrowia (The Parliamentary and Health Service Ombudsman)

Jeśli nie jest się zadowolonym z naszej ostatecznej odpowiedzi, można zwrócić się w związku ze swoją skargą do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Parlamentarnych i Służby Zdrowia. Jego usługi są poufne i bezpłatne, lecz Rzecznik rozpatrzy sprawę tylko, jeśli została dokładnie rozpatrzona przez nas.

Dane kontaktowe:

E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Adres: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QR

Telefon: 0345 015 4033

Strona internetowa: www.ombudsman.org.uk

Inne przydatne dane kontaktowe:

NHS Choices

Strona internetowa: www.nhs.uk/aboutNHSChoices

Stowarzyszenie Pacjentów (The Patients Association)

E-mail: helpline@patients-association.com

Telefon: 020 8423 9111 lub 0845 608 4455

Ta broszura może zostać zapewniona w wersji audio, dużym drukiem lub przetłumaczona na inne języki. Prosimy o kontakt z Zespołem ds. rozpatrywania skarg, a udzielimy odpowiedzi na Pana/Pani zapytanie.