

## **JAK ROZWIĄZAĆ PROBLEM DOTYCZĄCY OPIEKI ZDROWOTNEJ**

NHS Kernow pragnie wysłuchać Państwa skarg i uwag. Państwa opinie są nam potrzebne w celu podniesienia poziomu naszych usług wobec wszystkich pacjentów.

Zawsze dążymy do rozwiązania każdego problemu możliwie jak najszybciej. Istnieją różne sposoby na osiągnięcie tego celu. Mogą Państwo:

- porozmawiać z członkiem personelu związanym z zaistniałym problemem
- złożyć formalne zażalenie
- skorzystać z pomocy Rzecznika (ICAS)

## **PROCEDURA SKŁADANIA ZAŻALEŃ**

Istnieją dwa etapy Procedury Składania Zażaleń.

Pierwszy etap to tzw. Rozwiązanie Lokalne. Polega on na współpracy pomiędzy Państwem a NHS Cornwall and Isles of Scilly, mającej na celu rozwiązanie zaistniałego problemu.

Drugi etap to tzw. Niezależny Przegląd Sprawy. W tym przypadku Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Administracji i Służby Zdrowia analizuje, w jaki sposób wniesiona skarga została potraktowana.

Dokładamy wszelkich starań, aby rozwiązać skargę na płaszczyźnie lokalnej.

## **ETAP PIERWSZY – Rozwiązanie Lokalne**

### **Kto może złożyć zażalenie?**

Każda osoba, która korzystała z leczenia lub usług w ramach NHS ma prawo zgłosić skargę. Jeżeli pacjent nie jest sam w stanie złożyć zażalenia, może to w jego imieniu zrobić krewny, przyjaciel lub przedstawiciel - ale tylko za zgodą pacjenta.

### **Jakie zagadnienia są rozpatrywane w ramach Procedury Składania Zażaleń NHS?**

Mogą Państwo złożyć skargę na temat jakiegokolwiek aspektu leczenia oraz usług, z których korzystaliście lub nadal korzystacie w ramach NHS.

### **Do kogo należy skierować skargę?**

Pismo można skierować do każdego członka personelu, który przekaze je Kierownikowi ds. Zażaleń. Można również napisać bezpośrednio do Dyrektora Naczelnego.

**Jak postępować, jeżeli skarga dotyczy również innego organu opieki zdrowotnej lub Opieki Społecznej?**

Organizacje, których dotyczy zażalenie, zdecydują kto zajmie się koordynacją procesu rozpatrywania Państwa sprawy. Otrzymają Państwo jedną pisemną odpowiedź, nawiązującą do wszystkich poruszonych kwestii.

**Jak postępować, jeżeli skarga dotyczy lekarza rodzinnego [GP], dentysty, okulisty lub farmaceuty?**

Są to niezależni dostawcy opieki, więc prawo wymaga, aby postępowali według własnych procedur składania zażaleń. Skargi należy kierować bezpośrednio do danego dostawcy. Możecie Państwo również przesłać kopię wystosowanego zażalenia do NHS Cornwall and Isles of Scilly oraz poprosić niezależnego dostawcę o przesyłanie nam kopii ich odpowiedzi. NHS Cornwall and Isles of Scilly może także pełnić funkcję „skrzynki pocztowej”, jeżeli chcą Państwo uniknąć bezpośredniego kontaktu z niezależnym dostawcą. Rola ta polega na pośrednictwie w przekazywaniu korespondencji pomiędzy obydwoma stronami. Prosimy o kontakt z nami, jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek obawy dotyczące składania zażaleń wobec niezależnego dostawcy opieki.

**Jaki jest termin składania zażaleń?**

Prosimy o złożenie zażalenia możliwie jak najszybciej, ponieważ obowiązują ramy czasowe, w których należy wnieść skargę. Zazwyczaj należy to zrobić w ciągu 12 miesięcy od daty zdarzenia będącego przedmiotem skargi (lub od momentu, kiedy uzmysłowią sobie Państwo, że zaistniała kwestia podlegająca zażaleniu). Istnieją jednak wyjątki od tej zasady i zawsze, w miarę możliwości, postaramy się udzielić pomocy.

**Co dalej nastąpi?**

Kierownik ds. Zażaleń przedyskutuje z Państwem preferencje dotyczące sposobu rozpatrywania skargi oraz spodziewany termin jej rozwiązania. Prosimy o podanie numeru telefonu w treści każdej korespondencji. Często przy rozpatrywaniu skarg wymagane jest podjęcie dochodzenia, aby ustalić powód zaistniałego problemu. W takim przypadku możliwe jest, że osoba prowadząca dochodzenie będzie musiała porozmawiać z innymi członkami personelu oraz mieć dostęp do Państwa akt. Osoba ta dołoży wszelkich starań aby upewnić się, że informacje na Państwa temat traktowane są w sposób poufny. Zażalenie nie zostanie zarejestrowane w Państwa dokumentacji medycznej.

Warto też przemyśleć, jakiego rozwiązania Państwo oczekujecie. Pomocne mogą być m.in. następujące działania:

- pisemna odpowiedź od Dyrektora Naczelnego
- spotkanie ze starszym rangą kierownikiem
- telefon od starszego rangą kierownika

Kierownik ds. Zażaleń powinien potwierdzić otrzymanie skargi w ciągu trzech dni roboczych, jeśli zażalenie zostało skierowane do niego w formie pisemnej lub telefonicznie.

Czasami osoby wnoszące skargę obawiają się, że w konsekwencji tego działania, poziom oferowanej im opieki może ucierpieć. Chcemy upewnić się, aby taka sytuacja nigdy nie zaistniała. Jeżeli uważają Państwo, że po złożeniu zażalenia poziom otrzymywanej opieki uległ pogorszeniu, prosimy o skontaktowanie się z Zespołem ds. Zażaleń.

**Jak mam postępować, jeżeli nie jestem zadowolony ze sposobu w jaki moje zażalenie jest rozpatrywane?**

Prosimy nas o tym poinformować. Możliwe jest, że będziemy w stanie podjąć dalsze działania w celu rozwiązaniu Państwa zastrzeżeń. Prosimy o kontakt z Kierownikiem ds. Zażaleń lub Dyrektorem Naczelnym.

**ETAP DRUGI – Niezależny Przegląd Sprawy**

W przypadku, kiedy nie zadowala Państwa wynik procesu zażaleń, można zwrócić się do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Administracji i Służby Zdrowia o przegląd sprawy. Należy to zrobić w ciągu 6 miesięcy od daty otrzymania ostatecznej odpowiedzi od nas.

**Przydatne Adresy**

**Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)** [Niezależne Usługi Rzecznictwa przy Składaniu Skarg] 1<sup>st</sup> Floor, 17 Dean Street, Liskeard, PL14 4AB (01579 345193)

**NHS Kernow** Complaints Department [Dział ds. Zażaleń], Sedgemoor Centre, Priory Road, St Austell, PL25 5AS (01726 627 975)  
Email: [kccg.complaints@nhs.net](mailto:kccg.complaints@nhs.net)

**Parliamentary and Health Service Ombudsman** [Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Administracji i Służby Zdrowia] Millbank Tower Millbank, London, SW1P 4QP (0345 015 4033)  
email [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)