

Процедура за оплаквания – Как да подам оплакване

Нашият ангажимент

Искаме да предоставим най-доброто обслужване на нашите резиденти, пациенти и клиенти, както и на техните роднини и обгрижващи лица. Обикновено успяваме, но понякога нещата могат да се объркат. Искаме да разберем, когато това се случи, за да можем да разрешим проблема.

В тази брошура се обяснява какво трябва да направите, ако не сте доволни от обслужването, предоставено на вас, на роднина или на някой, за когото се грижите. Може също да ни кажете, ако не сте доволни, че не сме предоставили услуга, която смятате, че би трябвало да предоставим.

Може да се оплачете, ако сте:

- **Неудовлетворени** от услуга, предоставена на вас, ваш роднина или някой, за когото се грижите.
- **Притеснени**, че вие, ваш роднина или лице, за което се грижите, не е получило услуга, която смятате, че би трябвало да се предостави.

**Ако правите оплакване от името на някой друг, трябва да получите писменото му съгласие.*

Достъп до записки

Моля, отбележете, че за да разследваме оплакването ви, може да се наложи да предоставим личната ви информация (напр.: релевантна информация от здравното ви досие или досието ви в социални грижи) на лицето(ата) разследващо(и) вашето оплакване.

Ако това ви притеснява, моля, свържете се със служителите ни от отдел „Оплаквания“.

Как да направим оплакване

Кажете на човека от персонала, с когото общувате, че не сте доволни, така че ако е възможно, проблемът да може да бъде разрешен веднага. Ако не можете да се споразумеете или ви е трудно да говорите с това лице, помолете да говорите с неговия началник.

Ако не можете да се споразумеете и с началника или ви е трудно да говорите с него, свържете се с отдел „Оплаквания“. Служителите по оплакванията са назначени от Тръста и са тук, за да ви помогнат.

За да се свържете с отдел „Оплаквания“ може:

1. Да им напишете писмо или имейл
2. Да се обадите по телефона
3. Да отидете лично (като си запазите час за среща)

**Complaints & Patient Liaison Department
South Eastern Health & Social Care Trust
Lough House
Ards Hospital
Church Street
Newtownards
BT23 4AS**

Телефон: (028) 9056 1427

Имейл: complaints@setrust.hscni.net

Срокове за подаване на оплакване

Важно е веднага да направите оплакването. Сроковете за подаване на оплакване са:

- До 6 месеца след събитието, или
- До 6 месеца от момента, в който сте осъзнали, че имате причина да се оплачете, при условие, че това не е повече от 12 месеца след събитието.

**Тези срокове могат да бъдат удължени, ако съществуват добри причини, обясняващи защо не сте се оплакали по-рано.*

Какво се случва след това?

Оплакването ви ще бъде прието за разглеждане до 2 дни след получаването му. То ще бъде разследвано обстойно и поверително.

Нашата цел е да дадем отговор на оплакването ви в срок от 20 работни дни, да разрешим проблемите ви и да ви уведомим за предприети действия в резултат от това. Въпреки това, някои оплаквания отнемат по-дълго време за разрешаване от други. Ще ви информираме, ако стане

ясно, че не можем да ви дадем отговор в рамките на сроковете и ще ви обясним защо.

На всеки етап от процеса може да си уредите среща, за да обсъдите вашето оплакване. На срещата можете да бъдете придружавани от роднина, приятел или представител на Съвета на пациенти и клиенти (данни за контакт на следващата страница).

Какво да направите, ако не сте доволни от нашия отговор?

Искаме да направим всичко по силите си, за да разрешим вашето оплакване. Ако все още не сте доволни, когато получите от Тръста отговора на вашето оплакване, моля, свържете се с отдел „Оплаквания“ в срок от един месец.

Ще обсъдим възможностите, с които разполагате, което може да помогне за разрешаването на нерешени проблеми и можем да ви обясним как да придвижите оплакването си на по-високо ниво.

Какво ще стане, ако все още не сте доволни?

Ако все още не сте доволни, може да изпратите оплакването си до Омбудсмана за обществени услуги на Северна Ирландия (Омбудсмана). Омбудсманът ще разгледа оплакването ви и ще реши дали то трябва да бъде разследвано от тяхната служба.

Въпреки че имате право да се обърнете към Омбудсмана по всяко време, те обикновено не биха поели някой случай, докато не се изчерпат възможностите по Процедурата за оплаквания на Тръста.

Допълните информация за услугите на Омбудсмана може да получите като се свържете с:

**NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast**

Безплатен тел.: 0800 343 424
Телефон за съобщения: (028) 9089 7789
Имейл: nipso@nipso.org.uk
Уебсайт: www.nipso.org.uk

Полезни контакти

По време на разследване на оплакването, вие също имате право да потърсите помощ от **Съвета за пациенти и клиенти (Patient and Client Council (PCC))**.

Съветът за пациенти и клиенти (PCC) е независим орган, създаден, за да представлява обществените интереси в сферата на здравеопазването и социалните грижи. По време на процеса на оплакването, те могат да предоставят безплатен и поверителен съвет, подкрепа и информация, включително помощ с писането на писма, обаждане по телефона, осигуряване на подкрепа по време на срещи или съдействие при насочването на вашето оплакване към Омбудсмана.

Допълнителна информация за Съвета на пациенти и клиенти може да получите на адрес:

FREEPOST
Patient and Client Council

Безплатен телефон: 0800 917 0222

Уебсайт: www.patientclientcouncil.hscni.net

Имейл: info.pcc@pcc-ni.net

Органът за регулиране и подобряване на качеството (The Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA)) е независимият регулаторен орган в Северна Ирландия за здравеопазване и социални грижи.

Допълнителна информация за услугите, предоставяни от него, може да намерите на:

Телефон: (028) 9051 7500

Уебсайт: www.rqia.org.uk

Къде може да намерите допълнителна информация?

Допълнителна информация за процедурата за оплакване на HSC може също да намерите на:

Уебсайт: www.health-ni.gov.uk/publications/hsc-complaints-standards-and-guidelines