



Procedimento de Queixas – Como apresentar uma queixa

O nosso compromisso

Queremos disponibilizar o melhor serviço possível a todos os nossos residentes, pacientes e clientes, bem como aos seus familiares e cuidadores. Normalmente conseguimos fazê-lo mas, por vezes, as coisas correm mal. Quando isso acontece, queremos tomar conhecimento do que sucedeu para termos a possibilidade de o corrigir.

Este folheto contém informação sobre o que fazer se não estiver satisfeito(a) com o serviço que lhe proporcionámos a si, a um familiar seu ou a alguém ao seu cuidado. Pode dizer-nos se não estiver satisfeito(a) por não lhe termos fornecido um serviço que ache que lhe devíamos ter fornecido.

Pode-nos apresentar uma queixa se estiver

- **insatisfeito(a)** com um serviço que lhe foi fornecido a si, a um familiar seu ou a alguém que esteja ao seu cuidado.
- **preocupado(a)** por não ter recebido um serviço que ache que lhe devia ter sido fornecido a si, a um familiar seu ou a alguém ao seu cuidado.

**Se estiver a apresentar uma queixa em nome de outra pessoa, deverá ter o consentimento escrito da pessoa em causa para o fazer.*

Acesso aos registos

Devemos assinalar que, de forma a investigar a sua queixa, os seus dados pessoais (p. ex. os registos relevantes de cuidados de saúde ou sociais) podem ter de ser disponibilizados à(s) pessoa(s) a investigar a sua queixa.

Se tiver alguma preocupação a este respeito, contacte os funcionários do nosso Departamento de Queixas.

Como Apresentar uma Queixa

Informe o funcionário de que não está satisfeito(a) para que, se possível, o problema possa ser resolvido imediatamente. Se não for possível chegar a consenso ou se tiver dificuldade em falar com essa pessoa, peça para falar com o Gerente.

Se continuar a não ser possível chegar a consenso ou se tiver dificuldade em falar com o Gerente, contacte o Departamento de Queixas. Os funcionários de queixas são nomeados pela *Trust* e estão cá para o(a) ajudar.

Para contactar o Departamento de Queixas, pode:

1. escrever ou enviar um e-mail
2. telefonar
3. comparecer em pessoa (com marcação prévia)

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

Telefone: (028) 9056 1427

E-mail: complaints@setrust.hscni.net

Prazos para a apresentação de queixas

É importante apresentar a sua queixa assim que possível. Os prazos para a apresentação de queixas são os seguintes:

- Dentro de 6 meses do evento ou
- Dentro de 6 meses de tomar conhecimento de que tem razões para apresentar uma queixa, desde que não tenham passado mais do que 12 meses do evento.

**Estes prazos podem ser prolongados, se houver bons motivos para não ter apresentado a queixa anteriormente.*

O que acontece de seguida?

Receberá confirmação da receção da sua queixa dentro de 2 dias úteis da receção da mesma e a queixa será cuidadosamente investigada de modo confidencial.

Propomo-nos a responder à sua queixa dentro de 20 dias úteis, de forma a lidar com as suas preocupações e a informá-lo(a) de eventuais medidas a tomar como resultado. Contudo, certas queixas podem levar mais tempo a resolver do que outras.

Informá-lo(a)-emos se for evidente que não nos será possível responder dentro dos prazos, com explicação do motivo.

Poderemos organizar uma reunião em qualquer fase do processo para falar sobre a sua queixa. Pode-se fazer acompanhar à reunião por um familiar, amigo(a) ou representante do *Patient and Client Council* (Conselho de Pacientes e Clientes - dados de contacto na página seguinte).

O que deve fazer se não ficar satisfeito(a) com a nossa resposta?

Queremos fazer o nosso melhor para resolver qualquer queixa que possa apresentar. Se não ficar satisfeito(a) ao receber a resposta da *Trust* à sua queixa, deve contactar o Departamento de Queixas dentro do prazo de um mês.

Falaremos consigo sobre as opções ao seu dispor, que podem ajudar a resolver eventuais assuntos pendentes, e poderemos explicar-lhe como dar continuidade à sua queixa.

E se continuar a não estar satisfeito(a)?

Se mesmo assim ainda não estiver satisfeito(a), pode encaminhar a sua queixa ao Provedor de Justiça da Irlanda do Norte para os Serviços Públicos (*Northern Ireland Public Services Ombudsman*, doravante “o Provedor de Justiça”). O Provedor de Justiça irá considerar a sua queixa e decidir se o gabinete do Provedor de Justiça a deve investigar.

Embora tenha o direito de contactar o Provedor de Justiça a qualquer altura, este não aceitará normalmente o caso até que as medidas do Procedimento de Queixas da *Trust* tenham sido esgotadas.

Pode consultar mais informação sobre os serviços do Provedor de Justiça ao contactar:

NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast

Linha gratuita: 0800 343 424
Telefone de texto: (028) 9089 7789
E-mail: nipso@nipso.org.uk
Website: www.nipso.org.uk

Contactos úteis

Durante a investigação da queixa, também tem o direito a procurar a ajuda do ***Patient and Client Council*** (Conselho de Pacientes e de Clientes, ou “PCC” na sigla em inglês).

O PCC é um organismo independente criado para representar os interesses do público nos cuidados de saúde e sociais. O Conselho pode fornecer aconselhamento, apoio e informação gratuita e confidencial durante o procedimento de queixas, incluindo ajuda a escrever cartas, a fazer telefonemas, a apoiá-lo(a) em reuniões ou a ajudá-lo(a) a apresentar a sua queixa ao Provedor de Justiça.

Pode consultar mais informação sobre o *Patient and Client Council* em:

FREEPOST Patient and Client Council

Linha gratuita: 0800 917 0222

Website: www.patientclientcouncil.hscni.net

E-mail: info.pcc@pcc-ni.net

A ***Regulation and Quality Improvement Authority*** (Autoridade de Regulamento e Melhoria de Qualidade, ou “RQIA” na sigla em inglês) é o organismo independente regulador de Cuidados de Saúde e Sociais para a Irlanda do Norte. Pode consultar mais informação sobre os serviços fornecidos pela RQIA em:

Telefone: (028) 9051 7500

Website: www.rqia.org.uk

Onde pode consultar mais informação?

Também pode consultar mais informação sobre o Procedimento de Queixas do HSC em:

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