

Procedura de depunere a plângerilor – Cum să depuneți o plângere

Angajamentul nostru

Dorim să oferim cele mai bune servicii rezidenților, pacienților și clienților, dar și rudelor și îngrijitorilor acestora. De obicei, reușim acest lucru, dar uneori pot exista erori. Când se întâmplă acest lucru, dorim să aflăm despre aceasta pentru a putea remedia situația.

Această broșură vă spune ce să faceți dacă nu sunteți mulțumiți de serviciile oferite dumneavoastră, unei rude sau altei persoane aflate în grija dumneavoastră. De asemenea, puteți să ne spuneți dacă sunteți nemulțumiți pentru că nu am prestat un serviciu pe care considerați că ar fi trebuit să-l prestăm.

Puteti depune o plângere dacă:

- **Sunteți nemulțumiți** de un serviciu prestat fie pentru dumneavoastră, fie pentru o rudă sau o persoană aflată în grija dumneavoastră.
- **Sunteți îngrijorați** că dumneavoastră, o rudă sau o persoană aflată în grija dumneavoastră nu a beneficiat de un serviciu care considerați că ar fi trebuit prestat.

**Dacă depuneți o plângere în numele altei persoane, trebuie să obțineți aprobarea scrisă a persoanei respective pentru a face acest lucru.*

Accesul la registre

Vă rugăm să rețineți că, pentru a investiga plângerea dumneavoastră, informațiile dumneavoastră cu caracter personal (de ex. evidențe relevante în materie de sănătate sau asigurări sociale) ar putea fi necesare persoanei/persoanelor care investighează plângerea dumneavoastră.

Dacă aveți motive de îngrijorare cu privire la acest lucru, vă rugăm să contactați personalul din cadrul Departamentului de Plângeri (Complaints Department).

Cum să depuneți o plângere

Spuneți membrului din personal cu care colaborați că nu sunteți mulțumiți, astfel încât problema să fie rezolvată imediat, dacă acest lucru este posibil. Dacă nu ajungeți la un acord sau dacă vi se pare dificil să vorbiți cu acea persoană, cereți să discutați cu managerul său.

Dacă tot nu ajungeți la un acord sau dacă vi se pare dificil să vorbiți cu managerul, contactați Departamentul de Plângeri. Personalul din Departamentul de Plângeri este numit de Trust și este aici pentru a vă ajuta.

Pentru a contacta Departamentul de Plângeri, puteți:

1. Scrie un mesaj sau trimite un e-mail
2. Telefona
3. Efectua o vizită în persoană (cu programare)

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

Telefon: (028) 9056 1427
E-mail: complaints@setrust.hscni.net

Limite de timp pentru depunerea unei plângeri

Este important să depuneți plângerea cât mai curând posibil. Limitele de timp pentru depunerea unei plângeri sunt:

- În termen de 6 luni de la eveniment, sau
- În termen de șase luni din momentul în care realizați că aveți un motiv de plângere, cu condiția ca aceasta să nu aibă loc la mai mult de 12 luni de la eveniment.

**Aceste limite pot fi extinse dacă există motive întemeiate pentru care nu ați formulat plângerea mai devreme.*

Ce se întâmplă apoi?

Plângerea dumneavoastră va fi acceptată în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea ei și va fi analizată în mod temeinic și confidențial.

Intenționăm să răspundem plângerii dumneavoastră în interval de 20 de zile lucrătoare, să analizăm problemele și să vă informăm cu privire la măsurile luate în consecință. Totuși, unele plângeri necesită mai mult timp decât altele pentru a fi rezolvate. Vă vom anunța dacă nu putem să vă răspundem în limitele de timp stabilite și vă vom explica motivul.

Se poate organiza o întâlnire în orice etapă a procedurii pentru a discuta despre plângerea dumneavoastră. La întâlnire puteți fi însoțiți de o rudă, un prieten sau un reprezentant al Patient and Client Council (Consiliul Pacienților și al Clienților) (datele de contact se găsesc pe pagina următoare).

Cum să procedați dacă nu sunteți mulțumiți de răspunsul nostru?

Dorim să facem tot posibilul pentru a rezolva orice nemulțumire pe care o aveți. Dacă totuși nu sunteți mulțumiți de răspunsul dat de Trust la plângerea dumneavoastră, vă rugăm să contactați Departamentul de plângeri în termen de o lună.

Vom discuta opțiunile disponibile, care pot ajuta la rezolvarea chestiunilor restante și putem să vă explicăm unde trebuie să vă adresați în continuare.

Ce se întâmplă dacă tot sunteți nemulțumiți?

Dacă tot nu sunteți mulțumiți, puteți înainta plângerea la Northern Ireland Public Services Ombudsman (Ombudsmanul pentru Servicii Publice din Irlanda de Nord, Ombudsmanul). Ombudsmanul va analiza plângerea dumneavoastră și va decide dacă aceasta trebuie investigată de către biroul Ombudsmanului.

Deși aveți dreptul să vă adresați oricând Ombudsmanului, acesta nu va prelua niciun caz până când procedura Trustului referitoare la plângeri nu a fost epuizată.

Puteți afla informații suplimentare privind serviciile Ombudsmanului contactând:

**NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast**

Telefon gratuit: 0800 343 424
Telex: (028) 9089 7789
E-mail: nipso@nipso.org.uk
Site web: www.nipso.org.uk

Date de contact utile

Pe tot parcursul investigării plângerii, aveți totodată dreptul de a solicita sprijin din partea **Patient and Client Council** (PCC).

PCC este un organism independent, înființat pentru a reprezenta interesele publicului în materie de îngrijiri medicale și asistență socială. Acesta vă poate oferi sfaturi gratuite și confidențiale, sprijin și informații pe tot parcursul procedurii legate de plângeri, inclusiv sprijin la redactarea scrisorilor, la efectuarea apelurilor telefonice, asistarea dumneavoastră în timpul întâlnirilor sau asistarea dumneavoastră în înaintarea plângerii către Ombudsman.

Puteți obține mai multe informații despre Patient and Client Council la:

FREEPOST Patient and Client Council

Telefon gratuit: 0800 917 0222
Site web: www.patientclientcouncil.hscni.net
E-mail: info.pcc@pcc-ni.net

Regulation and Quality Improvement Authority (Autoritatea pentru Reglementare și Îmbunătățirea Calității, RQIA) este entitatea de reglementare independentă în materie de îngrijiri medicale și asistență socială pentru Irlanda de Nord. Mai multe informații despre serviciile oferite de RQIA sunt disponibile la:

Telefon: (028) 9051 7500
Site web: www.rqia.org.uk

Unde puteți găsi mai multe?

Mai multe informații despre procedura legată de plângeri în materie de îngrijiri medicale și asistență socială sunt disponibile la:

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