

Dział Skarg

Składanie skarg



Wstęp

Szpital Uniwersytecki Coventry i Warwickshire (UHCW) NHS Trust zobowiązuje się do zapewnienia najwyższej jakości opieki nad ich pacjentami, dla zapewnienia ich satysfakcji oraz najlepszych wyników leczenia.

Poprawa jakości życia pacjentów stanowi dla organizacji Trust absolutny priorytet, dlatego też prosimy wszystkich użytkowników naszych usług o przedstawianie nam ich opinii. Ciągłe staramy się zapewnić Państwu najlepszą możliwą opiekę we właściwym czasie, przestrzegając najwyższych standardów jakościowych w tym zakresie.

Zawsze staramy się doskonalić nasze usługi i wyciągać wnioski z uzyskiwanych informacji, aby zapewnić Państwu najlepsze możliwe doświadczenie podczas pobytu w naszych placówkach.

Wszystkie otrzymywane podziękowania, uwagi, skargi i sugestie (od pacjentów, ich krewnych lub osób odwiedzających) są wykorzystywane jako cenne wskazówki, umożliwiające nam doskonalenie oferowanych usług. Wszystkie uwagi i spostrzeżenia przekazywane przez pacjentów/ich bliskich lub osoby odwiedzające są wnikliwie analizowane.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości, a także jeżeli nie są Państwo zadowoleni z jakichkolwiek aspektów opieki medycznej udzielonej w placówce szpitalnej bądź ambulatorium, prosimy o jak najszybsze przekazanie Państwa uwag personelowi oddziału lub pracownikom klinicznym.

Jeżeli uważają Państwo, że ich interwencja będzie bezskuteczna lub rozmowa z tymi pracownikami nie odpowiada Państwu, należy skontaktować się z Działem Doradztwa i Relacji z Pacjentami Trust (PALS). Dział PALS może rozwiązać Państwa problem bez konieczności składania formalnej skargi. Dostępna jest specjalna ulotka dotycząca usług świadczonych przez PALS.

Niemniej jednak, jeżeli zamierzają Państwo złożyć formalną skargę dotyczącą pobytu w placówkach Trust, w tej ulotce zamieszczone zostały informacje dotyczące właściwego sposobu postępowania.

Składanie formalnej skargi

Etap pierwszy – rozpatrzenie lokalne:

- Mogą Państwo kontaktować się z naszą firmą pocztą e-mail, telefonicznie lub pocztą zwykłą. Wzór formularza kontaktowego jest dostępny na naszej stronie internetowej lub może zostać uzyskany po przesłaniu wiadomości na adres feedback@uhcw.nhs.uk
- Jeżeli Państwa skarga jest bardziej szczegółowa lub skomplikowana, prosimy opisać ją, abyśmy mogli prawidłowo zrozumieć wszystkie przyczyny jej złożenia.
- Prosimy także o opisanie Państwa oczekiwań i pożądanego rezultatu (będzie to wymagane w chwili potwierdzenia otrzymania Państwa skargi).
- Dokładamy wszelkich starań, aby wszystkie skargi były rozpatrywane w terminie 25 dni roboczych, jednak w najbardziej skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, o czym zostaną Państwo poinformowani.
- Otrzymają Państwo pisemną odpowiedź z siedziby głównej Zarządu Szpitali Uniwersyteckich NHS Trust.
- Jeżeli będą Państwo niezadowoleni z otrzymanej odpowiedzi, nasz Dział Skarg przedstawi Państwu dalsze dostępne opcje rozwiązania zaistniałej sytuacji.
- Jeżeli wszystkie możliwości lokalnego rozpatrzenia skargi zostały wyczerpane, mogą Państwo przekazać ją do Parlamentarnego Rzecznika Praw Obywatelskich w dziedzinie Zdrowia.

Etap drugi – Parlamentarny Rzecznik Praw Obywatelskich w dziedzinie Zdrowia (PHSO):

Rzecznik Praw Obywatelskich rozpatruje skargi złożone przez obywateli, przeprowadzając własne postępowanie wyjaśniające, mające na celu określenie, czy placówki NHS nie wykonały swoich usług we właściwy sposób. W większości przypadków most Rzecznik Praw Obywatelskich rozpatruje jedynie skargi, które zostały wcześniej złożone do szpitala i w odniesieniu do których wszystkie inne możliwości rozpatrzenia skargi zostały wyczerpane.

Rzecznik Praw Obywatelskich współpracuje z konsultantami będącymi przedstawicielami zawodów medycznych, którzy mogą sporządzić opinie kliniczne ułatwiające Rzecznikowi przedstawienie jego zaleceń dla szpitala w przypadku, kiedy uzna to za uzasadnione. Dane kontaktowe Rzecznika Praw Obywatelskich zostały przedstawione na odwrocie tej ulotki.

Czy skarga musi zostać złożona w określonym terminie?

Skarga powinna zostać zgłoszona jak najszybciej po wystąpieniu zdarzenia, którego dotyczy, jednak zgodnie z obowiązującą w NHS Procedurą Rozpatrywania Skarg mogą zostać uwzględnione jedynie skargi:

- złożone w terminie 12 miesięcy od danego zdarzenia lub;
- złożone w terminie 12 miesięcy od stwierdzenia powodów

stanowiących przedmiot skargi.

Czy mogę uzyskać pomoc w zakresie składania skargi?

Bezpłatne, poufne i niezależne usługi pomocy and independent są świadczone przez Dział Wsparcia Adwokackiego NHS dla wszystkich osób, które zamierzają przedstawić skargę dotyczącą usług otrzymanych od NHS. Dane adresowe tego działu są następujące:

NHS Complaints Advocacy
(Dział Wsparcia Adwokackiego NHS)
Birmingham VoiceAbility,
3rd Floor, Cobalt Square,
83 Hagley Road, Birmingham, B16 8QG
Numer telefonu: **0300 330 5454**
E-mail: nhscomplaints@voiceability.org
Strona internetowa: <http://nhscomplaintsadvocacy.org/about-voiceability/>

Można również kontaktować się z organizacją ICAS (Niezależna Służba Adwokacka w zakresie skarg).

ICAS w Coventry
Telefon: **0300 456 2370** lub **024 7625 2011**
E-mail: info@healthwatchcoventry.co.uk

ICAS w regionie Warwickshire Telefon: **0300 456 2370**
E-mail: pohwer@pohwer.net
www.pohwer.net

The Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO)
[Rzecznik Praw Obywatelskich]
Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP Telefon: **0345 015 4033**
E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk
www.ombudsman.org.uk

W jaki sposób skontaktować się z Działem Skarg w szpitalach uniwersyteckich UHCW

Pocztą zwykłą na adres:

Complaints Service
University Hospital Coventry & Warwickshire NHS Trust
3rd Floor Central, Quality Dept Clifford Bridge Road
Coventry
CV2 2DX

Pocztą e-mail na adres:

feedback@uhcw.nhs.uk - w temacie wiadomości należy wpisać COMPLAINT

Telefonicznie:

Telefon: 024 7696 5198

Od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 12.30
i 13.00 – 16.00 (poczta głosowa dostępna przez całą dobę).
Państwa rozmowa będzie traktowana priorytetowo.

Strona internetowa Trust

www.uhcw.nhs.uk

Nasza firma korzysta z usług tłumaczy. Jeżeli potrzebują Państwo informacji w innym języku lub formie, należy skontaktować się na numer 024 7696 7514/15, dołożymy wszelkich starań, aby spełnić Państwa potrzeby.

Historia dokumentu

Sporządził	Anita Kane
Dział	Dział Skarg
Data publikacji	Czerwiec 2010 r.
Data weryfikacji	Styczeń 2015 r.
Wersja	7
Nr referencyjny	HIC/LFT/392/07



W placówkach Trust prowadzona jest polityka ograniczania palenia