



The Dudley Group
NHS Foundation Trust

PALS and Complaints Department

Serviciul de Consiliere și Asistență pentru Pacienți (PALS) și Biroul de reclamații

Pliant cu informații pentru pacienți

Serviciul de Consiliere și Asistență pentru Pacienți

Exprimarea unei îngrijorări sau a unei nemulțumiri

Vom face tot ceea ce ne stă în putință pentru a ne asigura că îngrijirea pe care o primiți este la cele mai înalte standarde. Există situații, însă, când este posibil să nu putem realiza acest lucru și așteptările dumneavoastră să nu fie satisfăcute. În aceste situații, vom face tot posibilul să îndreptăm lucrurile și să aflăm din îngrijorarea sau nemulțumirea exprimată de dumneavoastră cum ne putem îmbunătăți serviciile oferite.

Cui trebuie să mă adresez?

Dacă este posibil, vă rugăm să vă adresați persoanei care răspunde de secția sau departamentul care asigură îngrijirea dumneavoastră deoarece ei ar putea rezolva imediat problemele care vă preocupă.

De asemenea, puteți solicita sprijinul Serviciului de Consiliere și Asistență pentru Pacienți (PALS).

Echipa PALS lucrează împreună cu pacienții și personalul nostru, asigurând consiliere și sprijin pentru pacienți, familiile și îngrijitorii personali ai acestora, în mod imparțial și confidențial.

PALS poate:

- să vă asculte comentariile favorabile, îngrijorările, întrebările și sugestiile
- să rezolve problemele în numele dumneavoastră
- să vă ofere informații despre procedura NHS de înaintare a unei reclamații și modul în care puteți obține sprijin de la o persoană independentă

Date de contact pentru serviciul PALS:

Apel gratuit: 0800 073 0510 (9:00 – 17:00, de luni până vineri)

E-mail: pals@dgh.nhs.uk

Dacă îngrijorarea sau nemulțumirea dumneavoastră se referă la medicul generalist, dentistul, farmacistul sau opticianul familiei, vă rugăm să vă adresați în primă instanță cabinetului sau serviciului individual respectiv. De asemenea, vă puteți adresa comisarului local, sau puteți suna la NHS Anglia, la numărul 0300 311 22 33.

Reclamații

Dacă doriți să înaintați o reclamație oficială, puteți face acest lucru în scris prin poștă sau e-mail, sau verbal, la Biroul de reclamații sau la biroul Directorului General. **Înaintarea unei reclamații nu va afecta în niciun fel tratamentul dumneavoastră în spital.**

Date de contact pentru Biroul de reclamații:

Telefon: 01384 321035

E-mail: dgft.complaints@nhs.net

Adresa: Biroul de reclamații sau Directorul General
The Dudley Group NHS Foundation Trust
2nd Floor, South Block
Russells Hall Hospital
Dudley, West Midlands
DY1 2HQ

Ce se întâmplă atunci când se primește reclamația mea?

Biroul de reclamații va confirma primirea reclamației și vă va comunica data probabilă de finalizare a procesului de prelucrare a reclamației. Dacă apare o întârziere în finalizarea investigației noastre cu privire la reclamația dumneavoastră, vom discuta acest aspect cu dumneavoastră.

Vă vom oferi posibilitatea de a vă întâlni cu un funcționar superior pentru a discuta reclamația dumneavoastră.

După finalizarea procesului de prelucrare a reclamației, Directorul General vă va trimite un răspuns complet în scris.

Cui mă pot adresa pentru a mă ajuta să înaintez o reclamație oficială?

Serviciul NHS de asistență pentru reclamații este un serviciu gratuit și independent care vă poate oferi ajutor pentru înaintarea unei reclamații.

Telefon: 0300 456 2370

SMS: 81025

E-mail: pohwer@pohwer.net

Adresă: POHWER, PO Box 14043, Birmingham B6 9BL

Ce se întâmplă dacă nu sunt mulțumit(ă) de răspunsul primit la reclamația mea?

Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de răspunsul primit la reclamația dumneavoastră, vă rugăm să contactați Serviciul de Reclamații, care poate stabili o reexaminare a reclamației dumneavoastră.

De asemenea, puteți solicita Avocatului Poporului din cadrul Parlamentului și al Serviciului de Asistență Medicală (PHSO) să vă analizeze cazul.

Vă rugăm să rețineți că PHSO va investiga reclamația dumneavoastră doar după ce noi am finalizat complet investigația privind îngrijorările dumneavoastră și v-am trimis un răspuns în acest sens. (Acest proces se numește soluționare pe plan local).

Date de contact pentru Avocatul Poporului din cadrul Parlamentului și al Serviciului de Asistență Medicală:

Telefon: 0345 015 4033

Web: www.ombudsman.org.uk

Adresă: Millbank Tower, London SW1P 4QP

Date de contact pentru Avocatul Poporului din cadrul Guvernului la nivel local:

Telefon: 0300 061 0614

Web: www.lgo.org.uk

Adresă: PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

Confidențialitate

Informațiile pe care ni le furnizați sunt confidențiale. Dacă înaintați o reclamație în numele altcuiva, avem nevoie de consimțământul acelei persoane pentru a vă putea comunica dumneavoastră informațiile care o privesc.

Dacă îngrijorarea sau nemulțumirea dumneavoastră implică și alte organizații, vom lua legătura cu celelalte organizații de asistență medicală, însă nu înainte de a vă cere permisiunea în acest sens.

Dacă doriți să primiți aceste informații într-o altă limbă sau în alt format, spre exemplu cu litere mari sau ușor de citit, vă rugăm să ne contactați la numărul 0800 073 0510 sau prin e-mail la PALS@dgh.nhs.uk, sau să vă adresați în scris Serviciului de Consiliere și Asistență pentru Pacienți.