

Formulário de Comentários

Por favor, escreva seus comentários, elogios ou sugestões na caixa abaixo e poste-o para o Oficial de Apoio e Ligação ao Paciente no endereço contido neste folheto.

Serviço Usado e Localização:

(Ou seja: : Fisioterapia, enfermagem comunitária, paciente de enfermaria, etc.)

Nome:.....

Endereço.....

.....

Números de contacto e endereços:

Oficial de Reclamações:

Fundo Nacional de Saúde NCH & C NHS
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel: 01603 697381
E-mail: complaints@nchc.nhs.uk

Serviço de Ligação e Apoio ao Paciente:

Oficial de PALS
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel: 0800 088 4449
E-mail: pals@nchc.nhs.uk

POhWER:

(Advogado de Reclamações do NHS)
PO Box 14043
Birmingham
B6 9BL
Tel: 0300 456 2370
(A taxa local será cobrada)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Website: www.pohwer.net



Se você gostaria de obter este documento em letras grandes, áudio, Braille, formato alternativo ou em um idioma diferente, por favor entre em contato com o telefone 01603 697492 e faremos o melhor que pudermos

Norfolk Community 
Health and Care
NHS Trust

Comentários
Reclamações
Elogios

**Como comentar
sobre os serviços que
oferecemos**

Introdução

Como parte do nosso objetivo de melhorar continuamente a qualidade de nossos serviços, precisamos saber o que você pensa sobre os serviços que prestamos.

Queremos ouvir quaisquer elogios, comentários ou reclamações que possa ter, para que possamos tomar medidas para garantir que fazemos as coisas direito.

Esperamos que este folheto responda a quaisquer perguntas que você possa ter sobre como comentar ou reclamar, e ajude a tornar mais fácil a comunicação conosco.

Comentários e Elogios

Quaisquer comentários que possa ter sobre os serviços prestados pelo Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk pode ser feita oralmente, por escrito ou por via electrónica. Eles podem ser dirigidos a um membro da equipe com o qual você está em contato, ou podem ser enviadas para o Oficial de Apoio e Ligação ao Paciente (PALS) no verso endereço.

Reclamações

O Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk pretende lidar com todas as reclamações de forma eficiente e garantir que elas sejam devidamente investigadas. Você será tratado com respeito e cortesia e receberá uma resposta adequada a tempo, que incluirá o resultado da investigação e as medidas tomadas ou recomendações feitas como resultado da queixa

Se você tiver uma reclamação sobre **qualquer parte** do serviço prestado pelo Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk, então você deve, se possível, explicá-la imediatamente aos funcionários que estão diretamente envolvidos. Podemos, então, tentar acertar as coisas imediatamente. Isso é chamado de **resolução Local**.

Se você é incapaz de fazer isso, ou prefere não fazer, você pode:

- Telefonar para **01603 697381** e pedir para falar com o Oficial de Reclamações, ou
- Escrever para o Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk no endereço que consta no verso. Você pode utilizar este formulário, se desejar.

Fazer uma reclamação não afectará qualquer cuidado ou tratamento que você possa estar recebendo.

As informações sobre a sua reclamação não serão apresentadas em seus registros médicos. Todas as reclamações são tratadas com a maior confidencialidade.

Reclamações recebidas após 1 de Abril de 2009 e feitas ao Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk sobre os serviços prestados por eles serão tratados de acordo com a autoridade local de cuidados sociais e Regulações de Reclamação do NHS (Inglaterra) 2009.

Quem pode fazer uma reclamação?

Qualquer pessoa que tenha recebido um serviço, ou seja afetada por uma decisão tomada pelo Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk pode fazer uma reclamação. O consentimento do paciente é necessário quando uma denúncia é feita em nome de outra pessoa.

Existe um limite de tempo?

As reclamações devem ser feitas no prazo de 12 meses:

- a) A partir da data em que o tema da reclamação ocorreu, ou
- b) A partir da data na qual o tema da reclamação foi percebido pela pessoa efetuando a reclamação.

Reclamações podem ser feitas oralmente, por escrito ou por via electrónica.

O recebimento de cada reclamação será confirmado dentro de três dias úteis após a reclamação ter sido recebida. Você será avisado de como a sua reclamação será tratada e será oferecida a oportunidade de discutir o manejo de sua reclamação.

Quando receberei uma resposta?

As regulações da autoridade local de cuidados sociais e reclamações (Inglaterra) 2009 não estabelecem um tempo de resposta a reclamações feitas após 1 de Abril de 2009. No entanto, Fundo Nacional de Cuidados com a Saúde do NHS de Norfolk pretende dar resposta às reclamações, logo que possível. Na maioria dos casos isso ocorre dentro de 25 dias úteis. Quando isso não for possível, o Oficial de Reclamações vai discutir a escala de tempo esperada com você.

POhWER

Se você quiser ajuda para fazer a sua reclamação, pode contactar o o Advogado de Reclamações do NHS (POhWER). O serviço de advocacia é livre de quaisquer encargos e completamente confidencial.

O que acontece se eu não estou feliz com a resposta à minha queixa?

Se não estiver satisfeito com a resposta à sua reclamação você pode nos pedir para olhar para o assunto de novo, ou você tem o direito de pedir a Ouvidoria Parlamentar de Saúde para analisar o seu caso.

Por favor, Lembre-se

Nós também gostamos de saber quando fazemos as coisas corretamente - por isso não se esqueça de contar-nos sobre o que você particularmente gosta sobre os nossos serviços!