

Formular comentarii

Vă rugăm să scrieți comentariile, impresiile pozitive sau sugestiile dvs în căsuța de mai jos și să le trimiteți la Patient Advice and Liaison Officer la adresa din acest depliant.

Serviciu utilizat și Locație:-

(de ex. fizioterapie, asistență la nivel local, pacient internat, etc.)

Nume

Adresă

.....

.....

Numere de contact și adrese:

Complaints Officer:

NCH&C NHS Trust
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel: 01603 697381
Email: complaints@nchc.nhs.uk

Patient Advice and Liaison Service:

PALS Officer
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel: 0800 088 4449
Email: pals@nchc.nhs.uk

POhWER:

(NHS Complaints Advocacy)
PO Box 14043
Birmingham
B6 9BL
Tel: 0300 456 2370
(charged at local rate)
Email: pohwer@pohwer.net
Website: www.pohwer.net



Dacă doriți să primiți această foaie informativă în format mărit, audio, Braille, format alternativ sau în altă limbă vă rugăm să ne contactați la nr. 01603 697492 și vom face tot posibilul pentru a vă ajuta.

Norfolk Community 
Health and Care
NHS Trust

Comentarii
Plângeri
Impresii pozitive

**Cum să comentați
serviciile pe care le
oferim**

Introducere

Deoarece obiectivul nostrum este, în parte, acela de a îmbunătăți în mod continuu, serviciile pe care le oferim, dorim să cunoaștem părerea dvs. referitoare la serviciile pe care le oferim.

Dorim să aflăm orice impresie pozitivă, comentariu sau plângere din partea dvs. astfel încât să putem întreprinde acțiunile necesare pentru ca lucrurile să meargă în direcția corectă.

Sperăm ca această foaie informativă să răspundă oricărei întrebări referitoare la modalitatea de a lăsa un comentariu sau de a depune o plângere și să vă ajute să comunicați cu noi mai ușor.

Comentarii și Impresii pozitive

Orice comentariu cu privire la serviciile furnizate de către Norfolk Community Health and Care NHS Trust poate fi făcut verbal, în scris sau în formă electronică. Comentariile pot fi adresate personalului structurii cu care sunteți în legătură, sau pot fi trimise la Patient Advice and Liaison Service (PALS) Officer la adresa de mai sus.

Plângeri

Norfolk Community Health and Care NHS Trust își propune să abordeze toate plângerile în mod eficient și să asigure asupra faptului că acestea vor fi verificate corespunzător. Veți fi tratat cu respect și amabilitate și veți primi un răspuns corespunzător și în timp scurt, care va include rezultatul verificării și acțiunile întreprinse sau recomandările făcute drept rezultat al plângerii.

Dacă plângerea dvs. se referă la **un** serviciu furnizat de Norfolk Community Health and Care NHS Trust, vă rugăm, dacă este posibil, să efectuați plângerea imediat adresându-vă

personalului direct implicat. Vom putea astfel să întreprindem imediat acțiunile necesare pentru rezolvarea situației. Această acțiune este numită **Soluție Locală**.

Dacă nu sunteți în măsură să faceți acest lucru sau dacă preferați să nu acționați astfel, puteți să:

- Telefonați la **01603 697381** și să cereți să vă vorbiți cu Complaints Officer, sau
- Scrieți la Norfolk Community Health and Care NHS Trust la adresa de mai sus. Dacă doriți, puteți utiliza acest formular.

Înaintând o plângere, nu veți afecta negativ tratamentul sau cura primite.

Informațiile referitoare la plângere nu vor fi incluse în fișa dvs. medicală. Toate plângerile sunt tratate în mod strict confidențial.

Plângeri primite după 1 aprilie 2009 și adresate către Norfolk Community Health and Care NHS Trust referitoare la serviciile primite vor fi abordate conform Regulamentelor Local Authority Social Care and NHS Complaints (Anglia) 2009.

Cine poate depune o plângere?

Orice persoană care a primit un formular de plângere, sau care este afectată de o decizie a Norfolk Community Health and Care NHS Trust poate depune o plângere. Atunci când se depune o plângere în numele altei persoane, este necesar consimțământul pacientului.

Există o limită de timp?

Plângerile trebuie depuse în termen de 12 luni de la:

- a) Data la care s-a manifestat situația ce constituie obiectul plângerii, sau
- b) Data la care persoana care depune plângerea a aflat de situația care constituie obiectul plângerii. .

Plângerile pot fi efectuate verbal, în scris sau sub formă electronică.

Primirea fiecărei plângeri va fi confirmată în termen de trei zile lucrătoare de la recepția acesteia. Vă vom informa cum va fi gestionată plângerea dvs. și vi se va da posibilitatea de a discuta despre gestionarea plângerii dvs.

Când voi primi răspuns?

Regulamentele Local Authority Social Care and NHS Complaints (Anglia) 2009 nu stabilesc un termen pentru a primi răspuns la plângerile depuse după 1 aprilie 2009. Totuși, Norfolk Community Health and Care NHS Trust își propune să răspundă plângerilor în cel mai scurt timp posibil. În majoritatea cazurilor, veți primi un răspuns în timp de 25 de zile lucrătoare. Când acest lucru nu este posibil, Complaints Officer va stabili timpul de răspuns împreună cu dvs.

POhWER

Dacă aveți nevoie de ajutor referitor la plângerea dvs., puteți contacta NHS Complaints Advocacy (POhWER). Serviciul de consultanță este gratuit și strict confidențial.

Ce se întâmplă dacă nu sunt mulțumit de răspunsul primit la plângerea mea?

Dacă nu sunteți mulțumit cu răspunsul primit la plângerea dvs., ne puteți solicita să analizăm plângerea dvs. di nou, sau aveți dreptul să solicitați ca Parliamentary and Health Service Ombudsman să revizioneze cazul dvs

Vă rugăm să nu uitați că

De asemenea, ne face plăcere să știm când avem succes în activitatea noastră, nu uitați așadar să ne informați cu privire la aceea ce apreciați în mod special referitor la serviciile noastre!