

## Бланк для комментариев

Просим записать свои комментарии, комплименты или предложения в нижеприведенной графе и отправить бланк Сотруднику консультационных служб для пациентов (Patient Advice and Liaison) по адресу, указанному в данной брошюре.

Предоставленные услуги и их локализация:-

(например, физиотерапия, патронажный сервис, службы для стационарных больных и т.д.)

Имя .....

Адрес .....

.....

Контактные телефоны и адреса:

**Complaints Officer  
(Сотрудник по рассмотрению жалоб):**

NCH&C NHS Trust  
Woodlands House, Norwich Community Hospital  
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
Тел: 01603 697381  
Эл.почта: [complaints@nchc.nhs.uk](mailto:complaints@nchc.nhs.uk)

**Patient Advice and Liaison Service  
(Консультационная служба для пациентов):**

PALS Officer  
Woodlands House, Norwich Community Hospital  
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
Тел: 0800 088 4449  
Эл.почта: [pals@nchc.nhs.uk](mailto:pals@nchc.nhs.uk)

**POHWER:**

(Служба NHS по защите гражданских интересов и рассмотрению жалоб)  
PO Box 14043  
Birmingham  
B6 9BL  
Тел: 0300 456 2370  
(звонки оплачиваются по местным тарифам)  
Эл.почта: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
Вебсайт: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)



Если вы хотите получить данную брошюру крупным шрифтом/шрифтом Брайля, в аудио/альтернативном формате или на другом языке, просим позвонить по тел: 01603 697492, и мы сделаем все возможное, чтобы вам помочь.

Norfolk Community Health and Care   
NHS Trust

**Комментарии**

**Жалобы**

**Комплименты**

**Как оставлять  
комментарии о  
предоставляемых нами  
услугах**

## Введение

Для достижения постоянного совершенствования качества оказываемых нами услуг нам необходимо знать ваше мнение о них.

Мы хотим услышать от вас возможные комплименты, комментарии и жалобы с целью принятия мер для исправления ситуации.

Мы надеемся, что данная брошюра ответит на все ваши потенциальные вопросы о том, как оставлять комментарии или жалобы, и облегчит общение с нами.

## Комментарии и комплименты

Комментарии об услугах, предоставляемых Фондом общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust), могут быть сделаны в устной, письменной или электронной форме. Они могут быть адресованы работнику здравоохранительной службы, с которым вы поддерживаете контакт, или отправлены сотруднику консультационных служб для пациентов (Patient Advice and Liaison Service (PALS)) по адресу, указанному на оборотной стороне листа.

## Жалобы

Фонд общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust) стремится к оперативному рассмотрению всех жалоб и принятию мер для их тщательного расследования. К вам отнесутся с уважением и учтивостью, вы получите своевременный и уместный ответ, который будет включать результат расследования и принятые меры или рекомендации, сделанные в результате жалобы.

Если ваша жалоба касается **любой составляющей** услуг, предоставляемых Фондом общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust), вам следует по возможности без промедлений обсудить этот вопрос с сотрудниками, принимающими в данном процессе непосредственное участие. Мы

постараемся сразу же исправить ситуацию. Это называется **решением проблемы на месте**.

Если вы не в состоянии это сделать или предпочитаете не делать этого, вы можете либо:

- Позвонить по тел: **01603 697381** и попросить поговорить с сотрудником по рассмотрению жалоб, либо
- Написать в Фонд общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust) по адресу, указанному на оборотной стороне листа. При желании вы можете воспользоваться данным бланком.

Подача жалобы не скажется на вашем потенциальном лечении или уходе.

Информация о вашей жалобе не будет помещена в вашу историю болезни. Все жалобы рассматриваются в условиях строжайшей конфиденциальности.

**Жалобы**, полученные после 1 апреля 2009г. и адресованные Фонду общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust), о предоставленных им услугах, будут рассматриваться в соответствии с Правилами рассмотрения жалоб местных центров социальной помощи и национальной системы здравоохранения Англии от 2009г.

## Кто может подать жалобу?

Жалобу может подать любой индивидуум, получивший услуги или пострадавший от решения, принятого Фондом общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust). Если жалоба подается от имени другого лица, необходимо согласие пациента.

## Существуют ли ограничения по времени?

Жалобы необходимо подавать в течение 12 месяцев с:

- а) даты, в которую произошел инцидент, или

- б) даты, в которую предмет жалобы был замечен лицом, подающим жалобу. Жалобы могут подаваться устно, в письменной форме или по электронной почте.

После получения каждой жалобы в течение трех рабочих дней будет отправляться уведомление о получении. Вам сообщат о процессе рассмотрения вашей жалобы и предложат возможность обсудить ее рассмотрение.

## Когда я получу ответ?

Правила рассмотрения жалоб местных центров социальной помощи и национальной системы здравоохранения Англии от 2009г. не предусматривают конкретные сроки реагирования на жалобы, поданные после 1 апреля 2009г. При этом Фонд общественного здравоохранения графства Норфолк (Norfolk Community Health and Care NHS Trust) стремится отвечать на жалобы как можно скорее. В большинстве случаев ответ будет получен в течение 25 рабочих дней. Если это не представляется возможным, сотрудник, занимающийся рассмотрением жалоб, обсудит с вами предполагаемые сроки.

## POhWER

Если вам необходима помощь для подачи жалобы, вы можете связаться со Службой NHS по защите гражданских интересов и рассмотрению жалоб (POhWER). Служба защиты гражданских прав бесплатна и абсолютно конфиденциальна.

## Что делать, если я не удовлетворен/удовлетворена реакцией на свою жалобу?

Если вы не удовлетворены реакцией на свою жалобу, вы можете попросить нас рассмотреть ее повторно; для рассмотрения вашего дела вы также имеете право обратиться к парламентскому омбудсмену/омбудсмену системы здравоохранения.

## Примите на заметку

Нам также хотелось бы знать, что мы делаем правильно – поэтому не забудьте сообщить нам, что вам особенно нравится в оказываемых нами услугах!