

Formulário de Comentários

Por favor escreva os seus comentários, elogios ou sugestões na caixa seguinte, e encaminhe os mesmos para o Oficial de Reclamações e de Administração do Conselho, usando o endereço fornecido neste folheto.

Serviço Utilizado / Local:

.....

Nome:

Endereço:

.....

Nº Tel:

E-mail:

Números de contacto e endereços:

Oficial de Reclamações e de Administração do Conselho:

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

Patient Advice and Liaison Service:

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

POhWER:

Se precisar de ajuda para fazer a sua reclamação, pode contactar a Advocacia para Reclamações da NHS (NHS Complaints Advocacy - POhWER). Este serviço é gratuito e completamente confidencial.

PO Box 14043
Birmingham B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(cobrado à taxa local)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Página web: www.pohwer.net



Caso pretenda obter este folheto em ponto grande, formato de áudio, Braille, formato alternativo ou em outro idioma, por favor contacte o número 0800 088 4449 e prometemos fazer todos os possíveis para ajudar.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Comentários Reclamações Elogios

Como comentar sobre
os serviços que
prestamos

CUIDANDO DE SI LOCALMENTE

Introdução

Como parte do nosso compromisso de melhorar continuamente a qualidade dos nossos serviços, precisamos de saber aquilo que você pensa sobre os serviços que prestamos. Queremos que nos comunique qualquer elogio, comentário ou reclamação para que possamos agir - isto garante que fazemos tudo como deve ser. Este folheto responderá a qualquer pergunta que poderá ter sobre a forma como comentar ou reclamar - e facilita a sua comunicação connosco.

Comentários e Elogios

Qualquer comentário que poderá ter sobre os serviços prestados pela Norfolk Community Health and Care NHS Trust (a Trust) pode ser feita ao falar com alguém, por escrito ou por via eletrónica. Os comentários podem ser encaminhados para um funcionário com quem você tenha mantido contacto, ou podem ser enviados para o Patient Advice and Liaison Service (PALS) usando o endereço encontrado no verso.

Reclamações

A Trust procura lidar com todas as reclamações de forma eficaz e pretende garantir que tais reclamações são devidamente investigadas. Você será tratado com respeito e cortesia, e receberá uma resposta atempada e apropriada - o que incluirá o resultado da investigação e as medidas tomadas ou recomendações feitas como resultado da reclamação.

Se tiver alguma reclamação sobre **qualquer vertente** do serviço prestado pela Trust, então deve, se possível, apresentá-la imediatamente junto do pessoal diretamente envolvido. Assim poderemos resolver

imediatamente o assunto. Isto é conhecido por **Resolução Local**.

Se não o conseguir fazer, ou não o preferir fazer, pode:

- Ligar para o **01603 697381** e pedir para falar com o Oficial de Reclamações e de Administração do Conselho (Complaints and Board Governance Officer),
- Enviar um e-mail para o Oficial de Reclamações e de Administração do Conselho, ou
- Escrever para a Norfolk Community Health and Care NHS Trust usando o endereço encontrado no verso. Pode usar este formulário se assim pretender, podendo acrescentar folhas adicionais se precisar de mais espaço.

Por favor fique sabendo que apresentar uma reclamação **não afetará** adversamente quaisquer cuidados ou tratamentos que poderá estar a receber, e tal informação sobre a sua reclamação não ficará associada aos seus registos médicos. Todas as reclamações serão tratadas com a maior confidencialidade.

As reclamações serão tratadas de acordo com os Regulamentos sobre Reclamações da NHS e Cuidados Sociais da Autoridade Local (Inglaterra) de 2009 (Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009).

Quem pode apresentar uma reclamação?

Qualquer pessoa a quem tenha sido prestado um serviço por parte da Trust, ou afetada por uma decisão feita pela Trust, pode apresentar uma reclamação. É necessário o consentimento do paciente quando uma reclamação é feita em nome de outra pessoa.

Folheto produzido pela Norfolk Community Health and Care NHS Trust (05/2017)
Atualizado em 10/2019 | Data de Revisão do Folheto:

Existem prazos?

As reclamações devem ser feitas no prazo de 12 meses das seguintes datas:

- a) a data de ocorrência da reclamação por parte do sujeito, ou
- b) a data em que o sujeito da reclamação é notificado por parte da pessoa que efetua a reclamação.

A receção de cada reclamação será reconhecida no prazo de três dias úteis após receber a reclamação. Será informado sobre a forma como a sua reclamação será tratada, pelo que terá também a oportunidade de discutir tal forma de tratamento.

Quando poderei receber uma resposta?

Os Regulamentos sobre Reclamações da NHS e Cuidados Sociais da Autoridade Local (Inglaterra) de 2009 não estipulam um tempo de resposta para as reclamações apresentadas. Porém, a Trust procura responder às reclamações tão rapidamente quanto possível. Na maioria dos casos, isto corresponde a um prazo de 25 dias úteis. Quando tal não for possível, o Oficial de Reclamações discutirá os prazos esperados consigo.

O que é que acontece se eu não ficar satisfeito com a resposta à minha reclamação?

Se não ficar satisfeito com a resposta à sua reclamação, pode pedir-nos para voltar a rever o caso, sendo que também tem o direito de pedir ao Provedor do Serviço Parlamentário e de Saúde para rever o seu caso.

Lembre-se sempre disto

Nós também queremos saber se fazemos bem as coisas - portanto não se esqueça de nos falar daquilo de que particularmente gosta nos nossos serviços!