

## Formular cu comentarii

Vă rugăm să scrieți comentariile, complimentele sau sugestiile dvs. în caseta de mai jos și să le trimiteți prin poștă la Complaints and Board Governance Officer (Responsabilul cu reclamațiile și guvernarea consiliului director) la adresa din această

broșură.

Serviciul folosit / Locul: .....

.....

Numele: .....

Adresa: .....

.....

Nr. tel.: .....

E--mail: .....

## Numerele de telefon și adresele de contact:

### Complaints and Board Governance Officer:

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

### Patient Advice and Liaison Service (PALS - Serviciul de consiliere și relații cu pacientul):

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

### POhWER:

Dacă doriți ajutor la redactarea reclamației  
dvs., puteți contacta NHS Complaints  
Advocacy (POhWER - Serviciul de  
reprezentare pentru reclamarea NHS). Este un  
serviciu gratuit și complet confidențial.  
PO Box 14043  
Birmingham B6 9BL  
Tel: 0300 456 2370  
(taxat ca apel local)  
E--mail: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
Site web: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)



Dacă doriți această broșură să fie  
tipărită cu fonturi mari, în format audio,  
Braille sau într-un format alternativ sau  
într-o altă limbă, sunați la 0800 088  
4449 și vom face tot posibilul să vă  
ajutăm.



Norfolk Community  
Health and Care  
NHS Trust

# Comentarii Reclamații Complimente

Cum să comentați  
referitor la serviciile  
oferite de noi

AVEM GRIJĂ DE DVS. PE PLAN LOCAL

## Introducere

Ca parte a obiectivului nostru de a îmbunătăți permanent calitatea serviciilor, este necesar să cunoaștem părerea dvs. legată de serviciile pe care le oferim. Dorim să auzim eventualele complimente, comentarii sau reclamații pentru a putea acționa pentru a ne asigura că facem totul cum trebuie. Această broșură va răspunde la eventualele întrebări pe care le-ați avea referitoare la modul în care puteți comenta sau reclama și vă va ajuta să discutați mai ușor cu noi.

## Comentarii și Complimente

Eventualele comentarii pe care le aveți referitoare la serviciile furnizate de Norfolk Community Health and Care NHS Trust (Trustul) pot fi făcute discutând cu cineva, în scris sau electronic. Acestea pot fi adresate unui membru al personalului cu care aveți contact sau pot fi trimise la Patient Advice and Liaison Service (PALS) care are adresa pe pagina anterioară.

## Reclamații

Trustul dorește să trateze eficient toate reclamațiile și să se asigure că acestea sunt investigate corespunzător. Veți fi tratat respectos și politicos și veți primi un răspuns la timp și adecvat care va include rezultatul investigației și acțiunile luate sau recomandările făcute ca urmare a reclamației.

Dacă reclamați **orice parte** a serviciului furnizat de Trust, atunci se recomandă, dacă este posibil, să faceți reclamația imediat la personalul care este implicat direct. Vom putea astfel îndrepta imediat situația. Acest lucru este denumit **Local Resolution (Rezolvare locală)**.

Dacă nu puteți face asta sau alegeți să nu o faceți, puteți face următoarele:

- Sunați la **01603 697381** și cereți să vorbiți cu Complaints and Board Governance Officer,
- Trimiteti un e-mail la Complaints and Board Governance Officer, sau
- Scrieți la Norfolk Community Health and Care NHS Trust la adresa din pagina anterioară. Dacă doriți, puteți folosi acest formular și să adăugați foi suplimentare dacă aveți nevoie de mai mult spațiu.

Puteți fi sigură că realizarea unei reclamații **nu** va afecta negativ îngrijirea sau tratamentul de care ați putea beneficia și informațiile legate de reclamația dvs. nu vor fi incluse în dosarul dvs. medical. Toate reclamațiile sunt tratate cu nivelul cel mai ridicat de confidențialitate.

Reclamațiile vor fi tratate conform cu prevederile Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations (Reglementările privind reclamarea serviciilor de asistență socială a autorității locale și a NHS-ului din Anglia) din 2009.

## Cine poate face o reclamație?

Orice persoană care a beneficiat de un serviciu sau este afectată de o decizie luată de Trust poate face o reclamație. Consimțământul pacientului este necesar când se face o reclamație în numele unei alte persoane.

Broșură realizată de Norfolk Community Health and Care  
NHS Trust (05/2017)  
Actualizată la 10/2019 | Data revizuirii broșurii: 10/2021

## Există o limită de timp?

Reclamațiile trebuie făcute în termen de 12 luni de la:

a) data la care a avut loc

subiectul reclamației sau

b) data la care subiectul reclamației a ajuns la cunoștința persoanei care face reclamația.

Primirea fiecărei reclamații va fi confirmată în termen de trei zile lucrătoare după primirea reclamației. Veți fi anunțat de modul de gestionare a reclamației și veți avea ocazia de a discuta modul de gestionare a reclamației.

## Când voi primi un răspuns?

Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 nu prevăd un timp de răspuns pentru reclamații. Însă, Trustul încearcă să răspundă la reclamații cât mai curând posibil. În majoritatea cazurilor, se va întâmpla în 25 de zile lucrătoare. Când acest lucru nu este posibil, Complaints Officer (Responsabilul cu reclamațiile) va discuta cu dvs. graficul de timp estimat.

## Ce se întâmplă dacă nu sunt fericit cu răspunsul la reclamația mea?

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul primit la reclamația dvs. ne puteți solicita să mai analizăm încă o dată problema sau aveți dreptul să cereți analizarea cazului dvs. de către Parliamentary and Health Service Ombudsman (Serviciul ombudsmanului pentru parlament și sănătate).

## Vă rugăm să rețineți

Dorim să știm și când am procedat bine. Așa că nu uitați să ne spuneți ce anume v-a plăcut la serviciile noastre!