

## Форма для комментариев

Пожалуйста, впишите свои комментарии, похвалу или предложения в поле ниже и отправьте их сотруднику по жалобам и управлению (Complaints and Board Governance Officer) по адресу в этом буклете.

Использованная услуга

/месторасположение: .....

.....

Имя: .....

Адрес: .....

.....

Номер телефона:

.....

Эл. почта: .....

## Контактные номера и адреса:

### Complaints and Board Governance Officer (сотрудник по рассмотрению жалоб и управлению):

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:

PALS  
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:

Если вам необходима помощь с подачей жалобы, вы можете связаться с NHS Complaints Advocacy (POhWER). Это бесплатная услуга и сервис является полностью конфиденциальным.

PO Box 14043

Birmingham B6 9BL

Тел.: 0300 456 2370

(взимается по местному тарифу)

Эл. почта: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)

Домашняя страница: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)



Если вам необходим данный буклет в крупном печатном формате, аудио-формате, составленный шрифтом Брайля, в альтернативном формате или на другом языке, обратитесь к нам по тел. 0800 088 4449, и мы сделаем все возможное, чтобы вам помочь.



Norfolk Community Health and Care  
NHS Trust

# Комментарии и Жалобы Похвала

Как  
прокомментировать  
предлагаемые нами  
услуги

ЗАБОТА О ВАС НА МЕСТНОМ УРОВНЕ

## Введение

В рамках нашей цели постоянно улучшать качество услуг, мы должны знать, что вы думаете об услугах, которые мы предоставляем. Мы хотим узнать любую похвалу, комментарии или жалобы, чтобы мы могли принять меры, чтобы убедиться, что мы все делаем правильно. В этом буклете содержатся все ответы на ваши вопросы о том, как комментировать или пожаловаться, и он поможет облегчить вам общение с нами.

## Комментарии и похвала

Любые ваши комментарии по поводу услуг, предоставляемых Norfolk Community Health and Care NHS Trust (Trust) (Фонд общественного здравоохранения NHS), можно сделать, поговорив с кем-то, письменно или в электронном виде. Они могут быть адресованы сотруднику, с которым вы контактируете, или могут быть направлены в Patient Advice and Liaison Service (PALS) по адресу, указанному на обратной стороне.

## Жалобы

Trust направлен на эффективное рассмотрение всех жалоб и обеспечение их надлежащего расследования. К вам будут относиться уважительно и вежливо, и вы получите своевременный и надлежащий ответ, который будет включать результаты расследования и предпринятые действия или рекомендации, сделанные в результате жалобы.

Если у вас есть жалоба на **какую-либо часть** услуг, предоставляемых Trust, вам следует, по возможности, незамедлительно сообщить об этом сотрудникам, которые непосредственно вовлечены. Таким образом, мы сможем попытаться исправить ситуацию незамедлительно. Это называется **локальным разрешением**.

Если вы не можете это сделать или предпочитаете этого не делать, вы также можете:

- Позвонить по номеру **01603 697381** и попросить к телефону Complaints and Board Governance Officer (сотрудник по рассмотрению жалоб и управлению),
- Отправить электронное письмо Complaints and Board Governance Officer (сотрудник по рассмотрению жалоб и управлению) или
- написать Norfolk Community Health and Care NHS Trust (Фонд общественного здравоохранения NHS) по адресу на обратной стороне буклета. Если пожелаете, вы можете использовать данную форму и прикрепить дополнительные листы, если вам нужно больше места.

Будьте уверены, что подача жалобы **не окажет** негативного влияния на любой уход или лечение, которое вы можете получать, и информация о вашей жалобе не будет внесена в ваши медицинские записи. Все жалобы рассматриваются при строжайшей конфиденциальности.

Жалобы будут рассматриваться в соответствии с Регламентом 2009 года о социальном обеспечении местного органа власти и жалобах NHS (Англия) (The Local

Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009).

## Кто может подать жалобу?

Подать жалобу может любое лицо, которое получило услугу Trust или на которое влияет решение, сделанное Trust. Требуется согласие пациента, когда жалоба подается от его лица иной персоной.

Буклет выпущен Norfolk Community Health and Care NHS Trust (Фонд общественного здравоохранения NHS) (05.2017)

## Существуют ли временные ограничения?

Жалоба должна быть подана в течение 12 месяцев с момента:

- а) даты, когда произошел предмет жалобы, или
- б) даты, когда о предмете жалобы стало известно лицу, которое подает жалобу.

Получение каждой жалобы будет подтверждено в течение трех рабочих дней после получения жалобы. Вам сообщат, как будет обрабатываться ваша жалоба, и вам будет предложено обсудить порядок рассмотрения вашей жалобы.

## Когда я получу ответ?

Регламент 2009 года о социальном обеспечении местного органа власти и жалобах NHS (Англия) (The Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009) не устанавливает время ответа на жалобы. Тем не менее, Trust стремится отвечать на жалобы как можно скорее. В большинстве случаев это будет в рамках 25 рабочих дней. Если это невозможно, сотрудник по рассмотрению жалоб (Complaints Officer) обсудит с вами ожидаемые сроки.

### **Что произойдет, если я не доволен(-льна) ответом на мою жалобу?**

Если вы недовольны ответом на вашу жалобу, вы можете попросить нас снова рассмотреть этот вопрос, также у вас есть право попросить пересмотреть ваше дело парламентского омбудсмена и омбудсмена здравоохранения (Parliamentary and Health Service Ombudsman).

### **Пожалуйста, учтите**

Мы также хотели бы знать, когда мы делаем все правильно, поэтому не забудьте сообщить нам, что вам особенно нравится в наших услугах!