

## Co když se chci jen informace?

Ne každý potřebuje při podávání stížnosti pomoc advokáta. Někteří lidé chtějí například jen vědět, jak systém podávání stížností funguje nebo komu by měli písemnou stížnost zaslat.

Každý, kdo kontaktuje organizaci VoiceAbility kvůli pomoci se stížností na NHS, si může zdarma stáhnout nebo může obdržet e-mailem nebo poštou Informační brožuru svépomoci.

### Informační brožura svépomoci obsahuje:

- Brožuru s podrobnými informacemi o tom, jak systém stížností funguje.
- Informace, jak získat přístup ke svým zdravotním záznamům.
- Rady, jak sestavit písemnou stížnost.

To vám může k podání stížnosti stačit.

I pokud stížnost podáte sami, máte stále nárok kontaktovat advokáta pro stížnosti na NHS během všech fází vyřizování stížnosti. Může to být za účelem získat další informace nebo požádat o pomoc od advokáta.

### Můžu si stěžovat za někoho jiného, například za dítě, někoho z přátel nebo rodinného příslušníka?

Můžete si stěžovat za dítě mladší 18 let, pokud si samo stěžovat nemůže. Než organizace, které si stěžujete, vaši stížnost posoudí, musí si být jistá, že si dítě nemůže stěžovat samo.

Můžete si také stěžovat za někoho z přátel nebo rodinného příslušníka, ale musí s tím písemně souhlasit.

Pokud si chcete stěžovat za někoho, kdo má nedostatečnou duševní kapacitu, organizace, které si stěžujete, si obvykle ověří pacientovu duševní kapacitu, než odpoví.

## Splnění vašich požadavků

Advokáti vyřizující stížnosti na NHS mohou přizpůsobit způsob, kterým s vámi komunikují, vašim potřebám.

To může znamenat:

- Použití tlumočníka nebo překladatele.
- Použití alternativních formátů při písemné komunikaci s vámi, například formátu easyread, většího fontu, jiného jazyka nebo audio nahrávky.
- Použití tlumočnicků britské znakové řeči (British Sign Language - BSL).

Pokud máte speciální potřeby, dejte nám vědět jaké a my uděláme vše pro to, abychom vám vyhověli.

### Kontaktujte nás

Můžete nás kontaktovat:

- Pokud chcete další informace.
- Pokud chcete informační brožuru, která vám pomůže samostatně podat stížnost na NHS, nebo
- Pokud chcete pomoci sepsat problémy, které chcete zmínit ve své stížnosti.

Máme otevřeno od pondělí do pátku 9:00 - 17:00



**0300 330 5454**

Textový telefon: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, Mount Pleasant House,  
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

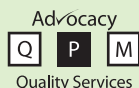
[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)



Máte stížnost na státní zdravotní službu (NHS)?



Nezávislá  
Důvěrná  
Bezplatná



# Advokátní služba pro stížnosti na NHS pomáhá lidem při podávání stížností na NHS

**Advokátní služby pro stížnosti na NHS vám mohou pomoci, pokud se vám nebo osobě, kterou znáte, nedostalo péče nebo zacházení, které od služeb NHS očekáváte, a chcete si stěžovat.**

Pokud je vaše zdravotní péče poskytována nebo pověřena státní zdravotní službou NHS, můžete si stěžovat s použitím postupu NHS pro vyřizování stížností.

Stížnost na NHS se může týkat něčeho, co se stalo během péče nebo léčby poskytované:

- nemocnicí
- vaším obvodním lékařem (GP)
- zubařem
- lékárníkem
- očním lékařem
- pečovatelským domem financovaným NHS
- specializovanými službami
- záchranářem nebo členem personálu záchranné služby
- personálem NHS pro péči v komunitě
- jiným personálem NHS nebo klinickým lékařem.

## Co je Advokátní služba pro stížnosti na NHS?

Advokátní služba poskytuje praktickou pomoc a informace lidem, kteří si chtějí stěžovat na státní zdravotní službu NHS.

To může znamenat, že vám dají informace, abyste mohli podat stížnost sami nebo vám poskytnou pomoc zkušeného advokáta, který vám pomůže podat vaši stížnost.

**Advokátní služba pro stížnosti na NHS je:**

- **Nezávislá na státní zdravotní službě (NHS)**
- **Důvěrná**
- **Bezplatná**

## Jak advokátní služba funguje?

VoiceAbility poskytuje advokátní službu pro pomoc lidem při podávání stížností.

Advokáti pomáhají lidem vyjádřit se a zastupují jejich myšlenky a pocity, když jsou věci obtížné.

Advokáti jsou speciálně vyškolení k tomu, aby vám pomohli podat stížnost.

Protože advokátní služba má pomáhat člověku říci svůj názor, váš advokát vám nebude říkat, co máte dělat, ani nebude jednat podle přání jiných.

## Co dělá advokát pro to, aby pomohl?

Advokáti s vámi spolupracují, abyste věděli, jak můžete podat stížnost.

Advokáti vám pomohou podívat se na vaše možnosti v různých fázích vyřizování stížnosti a mohou vám dát informace, které vám mohou pomoci rozhodnout se, co udělat.

Během procesu vyřizování stížnosti advokát také může v plné míře nebo částečně vykonat následující:

- Poskytne vám informace o tom, jak funguje proces vyřizování stížností státní zdravotní služby NHS.
- Pomůže vám porozumět tomu, co můžete očekávat, že dosáhnete od procesu NHS pro vyřizování stížností.
- Pomůže vám sepsat problémy, které chcete zmínit ve své stížnosti.
- Pomůže vám napsat dopis těm správným lidem.
- Připraví vás na schůze a může na ně jít s vámi.
- Odpoví na otázky, aby vám pomohl se rozhodnout.
- Dá vám příležitost důvěrně si promluvit s někým, kdo se nezodpovídá NHS.
- Když to bude vhodné, sejde se s vámi osobně, aby si s vámi promluvil o vaší stížnosti.
- Pomůže vám sledovat postup vyřizování vaší stížnosti s organizací nebo osobou zodpovídající za její vyřízení.
- Spojí vás s jinými lidmi nebo službami, které by vám mohly pomoci.

